فيليب كوتلر جاري ارمسترونج

(الكتاب الأول)



مراجعة تقديم د. عبد المنعم بن ابراهيم العبد المنعم د. عبد المنعم بن ابراهيم العبد المنعم



موجز المحتويات

۳۷	
	ندمة الكتاب
01	لجزء الأول: تعريف التّسويق، وعملية التّسويق
٥٣	فصل الأول: التسويق - إدارة علاقات العميل المربحة
	فصل الثّاني: استراتيجيّة التّسويق، والشّركة - المشاركة في بناء علاقات
115	العملاء
175	لجزء الثّاني: فهم موقع السّوق، والمستهلكين
170	الفصل الثّالث: بيئة التّسويق
770	الفصل الرّابع: إدارة معلومات التّسويق
YAY	الفصل الخامس: أسواق المستهلك، وسلوك المشتري المستهلك
720	الفصل السّادس: أسواق الأعمال، وسلوك مشتري الأعمال
	الجزء الثَّالث: تصميم استراتيجيَّة تسويق قيادة العميل،
۳۸۷	والمزيج التسويقي
	الفصل السَّابع: التَّجزئة، والاستهداف، وتحديد الموقع - بناء العلاقات
PAT	الصّحيحة مع العملاء الصّحيحين
207	الفصل الثَّامن: استراتيجيات المنتج، والخدمات، والعلامة التَّجاريَّة

٥٢٥	الفصل التّاسع: استراتيجيات تطوير المنتج الجديد، ودورة حياة المنتج
044	الفصل العاشر: تسعير المنتجات - عوامل التّسعير، وطرقه
777	الفصل الحادي عشر: تسعير المنتجات - استراتيجيات التسعير
171	الفصل الثّاني عشر: قنوات التّسويق، وإدارة سلسلة العرض
٧٣١	الفصل الثّالث عشر: تجارة التّجزئة، وتجارة الجملة
۷۸٥	الفصل الرّابع عشر: استراتيجيّة اتّصالات التّسويق المتكاملة
۸۳٥	الفصل الخامس عشر: الإعلان، وترويج المبيعات، والعلاقات العامة
۸۸۹	الفصل السّادس عشر: البيع الشخصي، والتّسويق المباشر
900	الجزء الرابع: توسيع التّسويق
909	الفصل السّابع عشر: إنتاج ميزة تنافسيه
10	الفصل الثّامن عشر: التّسويق في العصر الرقمي
1.77	الفصل التّاسع عشر: السّوق العالمي
1174	الفصل العشرون: المسؤوليّة الاجتماعية، وأخلاقيات التّسويق
MAY	الملاحق
11144	ملحق (١) خطة التسويق
14.4	ملحق (٢) قياس الطّلب، والتنبؤ به

1V	موجز المحتويات
440	ملحق (٣) رياضيّات التّسويق
727	ملحق (٤) العمل الوظيفي في التّسويق
1771	ملحق (٥) المراجع
1770	ملحق (٦) أصحاب الفضل بالنسبة إلى الصور
	ملحق (٧) معجم المصطلحات

المحتويات

ب الأول: من الفصل الأول إلى الفصل العاشر)	(الكتاب
الثاني: من الفصل الحادي عشر إلى العشرون)	
TV	مقدمة الكتاب
01	الجزء الأول: تعريف التّسويق، وعملية التّسويق
٥٣	الفصل الأول: التسويق - إدارة علاقات العميل المربحة
7.	ما هو التسويق؟
71	تعريف التسويق
77	عملية التّسويق
٦٣	فهم السوق، واحتياجات المستهلك
75	احتياجات العميل، ورغباته، وطلباته
78	عروض التّسويق - المنتجات، والخدمات، والتّجارب
11	قيمة العميل، ورضائه
TALL KARANI DE BI	التبادلات، والعلاقات
٦V	الأسواق
٦٨	
٦٨	اختيار العملاء الذّين تقدم لهم الخدمة
19	
	ترجيان الما عالم ع
	اعداد خطتي و المراج و
	بناء علاقات العما
	إدارة علاقة العما
VV	الطّبيعة المتغيّرة لعلاقات العميل
۸٠	إدارة علاقة الشريك
AV	استخلاص قيمة من العملاء
٨٩	إنتاج ولاء العميل، واستبقائه
٨٩	زيادة حصة العميل
41	بناء حقوق ملكيّة العميل
0 4	United the second secon

للعنول		
10	7.	
40	المظهر الجديد للتسويق	
4.1	العصر الرقمي الجديد	
1.1	العولمة السريعة الاخلاقية، والاجتماعية المناداة بمزيد من المسؤولية الاخلاقية،	
1.1	المناداة بمزيد من المسؤولية الم	
1.2	غو التسويق غير الهادف للربح غو التسويق غير الهادف التسويق؟ تجميع الكلّ مع بعضه بعضا على هذا، ما الذّي يعنيه التسويق؟	
14	على هذا، ما الذي يسيد	
1*1	استعراض المصطحات الرئيسية	
1.4	مناقشة المفاهيم	
1.9	تطبيق المفاهيم	
1.9	التركيز على التّقنية	
11*	التركيز على الأخلاق	
ملاقات		
عار قات	الفصل الثّاني: استراتيجيّة الشّركة، والتّسويق - المشاركة في بناء	
111	العميل	
117	التّخطيط الاستراتيجيّ للشّركة: تعريف دور التّسويق	
111	تعريف رسالة التوجه للسوق	
171	تحديد أهداف الشّركة، وأغراضها	1 8 11
177	تصميم محفظة الأعمال	
171	تخطيط التسويق: الشراكة في بناء علاقات العميل	
177	الشراكة مع الآخرين في الشّركة	
178	الشراكة مع الآخرين في نظام التسويق	
177	استراتيجيّة التسويق، والمزيج التسويق	
177	استراتيجية التسويق المتمركزة على العميل تطوير المزيج التسويقي	
184	إدارة جهد التسويقي	
180	تحليل التسويق	
180		
187	تنفيذ التسويق	
181	1	
Vie		

*1	
101	المعتويات
107	مراقبة التسويق
107	: In
108	يئه السويق التسويق، وإدارته قياس العائد على التسويق،
Nov	استعداض المفاهيم
lov	استعراض المصطحات الرئيسية
0A	مناقشة المفاهيم
0A - 12 - 12 - 12 - 12 - 12 - 12 - 12 - 1	تطبيق المفاهيم
09	التركيز على التّقنية
	التركيز على الأخلاق
11	" " " " " " " " " " " " " " " " " " "
يستهاكين	الجزء الثّاني: فهم موقع السّوق، واله
ir de la companya de	الفصل الثّالث: بيئة التّسويق
19	
19	بيئة النَّسويق الجزئية
/.	الشّركة
	الموردون
Yadaba Saga	وسطاء التّسويق
	العملاء
r 	المنافسون
	العامة من النّاس
0	بيئة التسويق الكليّة
	البيئة السكانية (الديموغرافية)
3.	البيئة الاقتصادية
V	البيئة الطبيعية
19	البيئة التقنية
1	البيئة السيّاسيّة
1	البيئة الثّقافيّة
٧	الاستجابة لبيئة التسويق
V	استعراض المفاه
5603	استعراض المصطحات الرئيسية

	No delicate de la companya della companya della companya de la companya della com
	مناقشة المقاهيم
	تطسق الفاهيم
71	الله كن على التفنية
	التركيز على الأخلاق
11	
11	تقويم احتياجات معلومات التسويق
TT	تقويم احتياجات التسويق
11	تطوير معلومات السويل
111	
100	ذكاء التسويق
177	أبحاث التسويق
YTV	رتعريف المشكلة، وأهداف البحث
144	التطوير خطة البحث
727	بجمع البيانات الثّانويّة
	سا جمع البيانات الأوليّة
404	تفيذ خطة البحث
11.	تفسير النَّتَائج، وإعداد تقرير بها
11.	تعليل معلومات التسويق
171	إدارة علاقة العميل
AFT	توزيع معلومات التّسويق، واستخدامها
779	عوامل أخرى لأبحاث التسويق
179	أبحاث التسويق في الأعمال الصغيرة، والتنظيمات غير الهادفة للرّبح
TVY	أبحاث التسويق الدولي
TVE	السّباسة العامة، والأخلاق في أبحاث التّسويق
779	استعراض المفاهيم
141	استعراض المصطحات الرئيسية
141	مناقشة المفاهيم
TAT	تطبيق المفاهيم
TAY	التّركيز على التّقنية
	التركيز على الأخلاق
LVA	

لوك المشتري المستهلك ٢٨٥	الفصل الخامس: أسواق المستهلك، وس
44.	مرذح سلوك المستهلك
791	الحواص المؤثرة على سلوك المستهلك
797	العوامل الثّقافيّة
799	العوامل الاجتماعية
7.8	العوامل الشخصية
711	العوامل النفسيّة
TY.	أنواع سلوك شراء المستهلك
***	سلوك الشراء المركب
TTT	سلوك شراء تقليل التنافر
rrr	سلوك الشراء طبقا للعادة
377	سلوك الشّراء السّاعي للتنوع
778	عملية قرار المشتري
770	إدراك الحاجة
TYO	البحث عن معلومات
TTV	تقويم البدائل
TYA	قرار الشّراء
TYA	السّلوك بعد الشّراء
TTY	عملية قرار المشتري للمنتجات الجديدة
TTT	مراحل عملية التبني
TTE	الاختلافات الفرديّة في الابتكارية
TTO	تأثير خواص المنتج على معدل التبني
TTT	سلوك المستهلك عبر الحدود الدّولية
TTY	استعراض المفاهيم
779	استعراض المصطحات الرئيسية
744	مناقشة المفاهيم
r£.	تطبيق المفاهيم
71	التركيز على التّقنية
721	التركيز على الأخلاق
Constitution Continues of the Continues	القرفير على الأعاري

78		المعتوبان	
115	المتريات		الفصل السّادس: أسواق الأعمال، وسلوك مشتري الأعمال
27.	نسويق الهدف	TET.	الفصل السادس: اسواق الرعمان، و و و المادس
ETI		TEA	ا الأعمال
er.		719	خی اص اسوال از محمد
177	7 000	703	غولج سلوك منشري الأعمال الأحمال
£TE	عديد موقع الير	TOY	سارك مشتري الاطمال
177	خراتط تحديد المرقع		الأتواع الرئيسية لمواقف الشراء
E E A	C2 - 2.5.0m.)\$\pi_{\text{c}}		المتاركون في عملية شراه الأعمال
EEA .	توصيل الموقع المختار، وتسليمه		التَّالْيِرات الرِّيسية على مشتري الأعمال
10.	استعراض المفاهيم		عملة شراه الاعمال
(0 *	استعراض المصطحات الرئيسية		شراه الأعمال على الإنترنت
01	مناقشة المفاهيم		الأسواق المؤسساتية
	تطبيق المفاهيم		الأسواق الحكوميّة
07	التّركيز على التّفنية		استعراض المفاهيم
107	التّركيز على الأخلاق	TAI	استعراض المصطحات الرئيسية
شحارية ٥٣	الفصل الثَّامن: استراتيجيات المنتج، والخدمات، والعلامة ال	TAL	مناقشة المفاهيم
امري	ماذا يكون المنتج؟	TAY	تعليق المفاهيم
		TAT	التُركِيز على الثَّقنية
LOA		TAT	التركيز على الأخلاق
09	مستويات المنتج، والخدمات تعريفا والمسلم		
111	تصنيفات المنتج، والخدمة		العزم الثالث، تصميم المقالت على المقالت المساورة
٧٠	قرارات المنتج، والحدمة		الجزء الثَّالث: تصميم استراتيجيَّة تسويق قيادة العميل،
EV.	قرارات المنتج الفرديّ، والخدمة الفردية	TAo	والمزيج التسويقي
EVY	العلامة التجارية		50 of 10 CM
t/t	قرازات خط المتنج		الفصل السَّابع: التَّجزئة، والاستهداف، وتحديد الموقع - بناء العلاقات الصَّحجة مع المراد ال
FA3	قرارات خليط المنتبع امية الترسيخ على المنتبع	TAY	
žAA.	استراتبجيَّة تحديد العلامة التَّجاريَّة: بناء علامات تجاريَّة قويَّة	747	
£AA	حقوق ملكيّة العلامة التّجاريّة	792	تجزئة أسواق المستهلك
19.	بناء علامات تجارية قوية	114	غزته أسواق الأعدال
0.7	إدارة العلامات الشجارية تسويق الحذمات	3/1	تحزلة الأسواق الدولية
0 + 2	ربن احدمات	117	متعلقات القبيزة الفعالة

9.1	المحتولات	ر سسندر	
27.7	مافشة المعاهبم	:17	صبعه اخذمة، وحواصها
OVV	تطبيق المفاهيم	3+3	استوانيحيات السويق لشركات الحدمات
OVV	التركير على النقبة	:11	، ، اضافة
	التُركيز على الأخلاق	23.\$	المستحرر والمسؤونية الاستحاب
ova	الفصل العاشر : تسمير المنتجات- عوامل التسمير، وطرقه	210	النسويل الدولي لنمشج. والحدمات
0 1 0	العصل العصل العصور	314	استعراص المعاهيم
0.40	ما هو السّعر؟ بيته السّعير الجديد حاليا	573	استعراص المصطحات الرئيسية
244	يته السمير: قرار مهم لكنه صعب	\$7.5	مناقشه المفاهيم
٥٨٨	العوامل التي تؤخذ في الحسبان حند تحديد الأسعار	\$7.7	إنضيق المعاهيم
019	العوامل الداخلية المؤثّرة على قرارات النّسمير	27.4	التوكير على النَّفية
०९९	العوامل الخارجية المؤثرة على فرارات التسمير	772	الثركير على الأخلاق
7 · V	طرق التسمير العامة	: " 0	المصر التاسع: استراتيجيات تطوير المنتج الجديد، ودورة حياة المنتج
1.∨	التسعير المبنى على التكلفة	271	المصا النامع . المدر الباجيات تعوير المناج الجديدة المدر المناج الجديد
711	التَّسعِر المني على القيمة	277	استرائيجية تصوير المستع اجدايد إنتاج الفكرة
717	التسعير المبنى على المنافسة التسعير المبنى على المنافسة	079	اسخ المحره تفية (عربلة) الفكرة
117	استعراض المفاهيم	079	نموير انمهوم، واحتباره
Alv	استعراض المصطحات الرئيسية	017	تعوير استراتيخية التسويق
719	مناقشة المفاهيم	010	وبر رب بالسويل تخليل الأعمال
719	تطبيق المفاهيم	0 { 7	تطوير المتتج
77.	التركيز على التَّقية	OEA	حدر السوين
175	التركيز على الأخلاق	700	النارية أأنا المناطقة
		904	تطبع تطوير المنتح الحديد
777	الفصل الحادي عشر: تسعير المنتجات- استراتيجيات التسعير	700	استرانيجيات دورة حياة المنتج
ATT	استرانيجيات تسعير المنتج الجديد	979	مرحلة التقديم
AYE	نسعبر أخذ فشدة الستوق	970	مرحلة المعو
7 4 4	تسعير اختراق السوق	770	مرحنة نتضح
PYF	استراتيجيات تسمير خليط المنتج	079	مرحمة الهبوط
1,40	تسعبر خط الإمتاج	JAI	استعراض المعاهيم
74.1	نسعبر المنتج الاحتياري	LAc	منع من المستعمات لرئيسية
751	نسعبر المشتج المقبل		

14		~
19.	العوبات " نظم النسويق الأفقي	
797	نظم التسويق المستعي المستعددة القنوات	تسبير المتع الشوي
795	نهم الواريع معاملة المناة	تسعير حرمة بعثنه
144	تعمير معيم أرارات تصميم القناة	استرات تعديل السفر استراتيجيات تعديل السفر تسعير خصيم، والسفاح
791	المستهلك عليل احتياحات المستهلك	المساورة
399	ا مديد أهداف القباة	الشعير نصير الشعير العسي
V•1	تعربف المدائل الوئيسية	الشعبر المحمي الشعبر الدويحي
V · £	· تفويم البدائل الرئيسية	التسعير العوالي التسعير المعارفين التسعير المعارفين التعارفين التع
٧٠٤	" تصميم فنوات النّوزيع الدّولية	التسعيد المدولي
٧٠٦	أ قرارات إدارة المقناة	تغييرات السعو
V • 7	أستبار أعصاء القناة	معیورت مده النصیرات فی المسفر
V • V	· إدارة أعضاء القناة، وتحفيزهم	لاستحدة لنفير ت مي السعر
٧٠٨	أستغوير أعضاء الفناة	السَّامة العامة، والنَّسمير
V · 9	السِّاسة العامة، وقرارات التُّوزيع	السعير في مستويت الفناة
Vit	🤔 إمدادات التّسويق، وإدارة سلسلة العرض	الشعير عرصتويات الفناة
٧١٠	طبيعة إمدادات التسويق، وأهميتها	استعرض المعاهبم
VIY	أهداف نظام الإمدادات	سنعراص الصفحات الرئيسية
٧١٣	المعانف الإمدادات الرئيسية	مافت الماهيم
V19	الإمدادات المتكاملة	تطبيق الحد هيم
VYO	استعراص المعاهيم	لَوْكِيرِ عَلَى الْتُصَيِّة
VYV	استعراص المصطحات الرئيسية	الوكير على الأحلاق
VYA	مناقشة المفاهيم	
VYA	تطبيق المفاهيم	العصل الثَّاني عشر: قنوات التَّسويق، وإدارة سلسلة العرض
VY9	التّركير على التّقنية	سلاسل المرض، وشبكة تسليم القيمة
VY9	التركير على الأخلاق	طبعة فنوات التسويق، وأهميتها
	الفصل الثّالث عشر: تجارة التّجزئة، وتجارة الجملة	لبعد يصيف أعصه الغباة فيمة؟
VT1	نجارة النَّجزقة	عدد مستويات القباة
٧٣٦	أنواع نجاز الشبزتة	ملوك القناة، وتنظيمها
V*Y	قوارات تسويق تاجر التجزئة	سون أندة
V49	فران ۳۰۰ بر المنظورية	عوتشوي ركني

۸۲.	استعراض المفاهيم	117	مستغمل تحارة الشحزلة
Ar.	استعراض المصطحات الرئيسية	, v ·	مستعمل عارة الجرا تجارة الجملة
ATI	ماقشة الماهيم	,,,0	عارة الجملة أبوع نمارة الحملة
VLA	تطبيق المماهيم	γVA	الوح صرح قرارات تسوين تاجر الجملة
VLL	التركيز على التقبية	111	الإتجاهات في نجارة الجملة
ATT	التركيز على الأخلاق	VA*	استعراض المعاهيم
ATO	الفصل الخامس عشر: الإعلان، وترويج المبيعات، والعلاقات العامة	118	استعراص المصطحات الرئيسية مدقشة المهاهيم
	الإملان ١٤٠	118	مناسبه تطبین المماهیم
AET	غديد أهداف الإعلان	,10	بھیں مسجم الترکیر علی التَّفنیة
ALT	تحديد ميزانية الإعلان	. 10	المربير على الأحلاق التركير على الأحلاق
Ato	تطوير استراتيجيّة الإعلان		
77.4	نغويم الإعلان	AV	له الرَّابع عشر: استراتيجيَّة اتَّصالات التَّسويق المتكاملة
777	عوامل أخرى للإعلان	, 17"	زيج أتمالات التسويق
FFA	ترويج المبيعات	140	صالات النسويق المتكاملة
ATV	النمو السريع لترويج المبيعات	145	بينة الانصالات المتغيرة
ARY	أهداف ترويج المبيعات	17.	الحاحة إلى اتصالات التسويق المتكاملة
ATA	أدوات ترويج المبيعات الرثيسية	***	إية عملية الاتّصالاتَ
AVV	تطوير برنامج ترويج المبيعات	414	لطوات تطوير الاتصالات الفعالة
AVA	الملاقات العامة	Patr	تعريف جمهور الهدف
۸۸۰	دور العلاقات العامة، وتأثيرها	N/T	تحديد أمداف الأنصالات
AAY	أدوات العلاقات العامة الرئيسية	*+3	تصميم الرسالة
AAO	استعراض المفاهيم	19	اختيار الأوصاط
AAT		3	اختيار مصدر الرسالة
		۱ ٧	حمع التعدية المرتجعة
TAA	تعلمين المفاحيم	۱ ۷	ىديد إجمالي ميزانيَّة التَّرويج، ومزيجه
AAV	المراجعي التعليه	17	تحديد إجمالي ميزانية الترويج
AAV	النُوكيز على الاخلاق	".	تحديد إحمالي مزيج الاتصالات
AAV	الفصل ال	4	لكامل شبه الترويح
AAS	النصل السادس عشر: البيع الشخصي، وُالتّسويق المباشر البيع الشخ مي	'1	لصالات التسويق المسؤولة اجتماعيًا

77	Service 1	7500ml	71
410	تعريف المنافسين	(1)	طبعة النبع الشخصي
939	تغويم المافسين	(4)	دور فوة المبيعات
9VY	احتيار المنافسين لمهاحمتهم، أو تجنُّمهم	144	إدارة قوة المبيعات
940	تصميم مطام الذكاء التنافسي	ger.	تصميم استرانيجية فوة المبيعات، وهيكلها
940	استراتيجيات المنافسة	114	تحبيد أهراد المبيعات، و احتيارهم
977	طرق استرانبحبَّة التَّسويق	415	تدريب أفراد المبيعات
977	الاسترانيجيات التنافسية الأساسية	412	تعويص أفراد المبعات
917	المواقع التنافسية	410	الإشراف على أفراد المبيعات
9.40	استراتيحيات قائد السوق	47.4	تفويم أفراد المبيعات
99.	استرانيجيات متحدي السوق	111	عملية البيع الشخصي
997	استرانيجيات تابع السوق	(7.1	خطوات عملية البيع
997	استرانيحيات من يدخل كوة في السّوق	7.73	البيع الشخصي، وإدارة علاقة العميل
994	توازن توجهات العميل، والمنافس	4YA	التسويق المباشر
	استعراض المفاهيم	444	عودح التسويق المباشر الجديد
999	استعراض المصطحات الرئيسية	479	ممبرات انتسويق المباشر ، ونموه
11	مناقشة المفاهيم	(rr	قواعد بيانات العملاه، والنَّسويق المباشر
1 1	تعليق المماهيم	177	أشكال التسويق المباشر
1	التركير على التفنية	111	الشويق المباشر المتكامل
1 7	التركيز على الأخلاق	40+	السَّياسة العامة، والأمور الأخلاقيَّة في النَّسويق المباشر
1		108	استعراص المعاهبم
	الفصل الثّامن عشر: التّسويق في العصر الرقمي	107	استعراض للصطحات الرئيسية
10	الفوي الرئيسية التي تشكل العصر الرقمي	Lov	منافشة المفاهيم
1.1.	الترقيم، والتوصيلية	toy	تطيق المعاهبم
1.1.	العجار الإنترنت	toy	التُركير على النَّقبة
1-14	الأمواع الحديدة من الم مسطاء	1 _{SA}	الفُركبر على الأحلاقي
1 - 18	حسب الطلب		- (0.54)
1 - 17	استرانيجيّة التسويق في العصر إلى قريبان	129	الجزء الرابع: توسيع التسويق
3/+/	الأعمال الإلكترونية ، والتي تالال		
1-12	الأعمال الإلكترونية ، والتبجارة الإلكترونية ، والتسويق الالكتروني في العصر الرقعي الجديد	171	العصل السامع عشر: إنتاج ميزة تنافسيه الحليل المنافس
1.17	المنافعين	Ts f	المناس
1-14			

**************************************		المعتوير	71
1144	المحزيات	1,11	نطاقات النجارة الإلكترونية
11	الاستثمار الماشر	19,,	م الأعمال إلى المستهلك
11.0	تحديد برنامج النسويق المالمي	,,10	م الأعمال إلى الأعمال
11.V	المنتج ال	C-4A	مي المستهلك إلى المستهلك
1117	التّرويج السّعر	1.14	مر المستهلك إلى الأعمال
3111	السعر فنوات التوزيع	1180	الم المنابعة الالكترونية
1111	ونوات الوزيع غ _{لاي} د تنظيم التسويق العالمي	1.44	النقر فقط مقابل النقر والمونة للمسوفين الالحتروسين
INIA	عديد تعقيم المساوري	1.79	إمداد نواحد التسويق الالكتروني
1114	استعراض المصطحات الرئيسية استعراض المصطحات الرئيسية	1.09	وهد النّجارة الإلكترونية، وتحدياتها
1114	مناقشة الفاهيم	1+05	الوعد المستمر للتحارة الإلكتروبية
117.	تطبيق المفاهيم	1+04	الحائب المطلم للوبب
114.	تصبيق المستخبط التّر كيز على التّقنية	11-17	استمراص المفاهيم
117.	الله كيز على الأخلاق الله كيز على الأخلاق	1.70	استعراض المصطحات الرئيسية
		1771	مناقشة المماهيم
1117	الفصل العشرون: المسؤوليّة الاجتماعية، وأخلاقيات التّسويق	1.17	تطيق الماهيم
1179	النَّفد الاجتماعيُّ للتَّسويق	1.14	التركيز على التقنية
117.	تأثير التسويق على المستهلكين الأفراد	1+77	التُركيز ملى الأخلاق
1311	تأثير التسويق على المجتمع ككلّ		11 0 2 10 1 44 (50 1 43)
V311	تأثير التسويق على الأعمال الأخرى	1-19	الفصل التّاسع عشر: السّوق العالمي
1184	إجراءات المواطن، والعامة لتنظيم النّسويق	1.48	النَّسوين المالمي في القرن الحادي والمشرين النَّظر إلى بيئة النَّسوين المالمي
1189	حركة المستهلك	1-44	المستريس العالمي العا
1101	حركة البيئة	1+44	البنة الاقتصادية
1101	الإجراءات العامة لتنظيم التسويق	, VL. 1.VL	البينة السياسية - الفانونية
111A	إجراءات الأهمال تجاه التسويق المسؤول اجتماعيا	1.47	البنة النقائة
1109	التسويق المستنير	1.94	تحديد إذا كان سيتم الانجاء للأسواق الدولية
AFII	أخلاقيات التسويق	1.97	عديد أي الأسواق للدخول لمما
1170	استعراض المفاهيم	1-90	المحديد كيفية دخول السوق
\ \ \ V \	استعراض المصطحات الرئيسية	110	التصدير
1144	مناقشة المفاميم	,4v	المعامرة المشتركة
)) VA	تطبيق المفاميم		

	المنن ر	F4
	141	التركير على التقنية
	143	التركير على الأعلاق
مقدمة الكتاب	147	المرادق
1 4-2 -1-0 - 0 - 0	11.40	ملحق (١) خطة التّسويق
مرحبا بك إلى الطبعة الحادية عشر! WELCOME TO THE ELEVENTH EDITION	17.17	ملحق (٢) قياس الطلب، والتنبؤ به
يهدف من كتاب السحيات التسويق أن نقدم الكتاب الدراسي الأكثر حدالة، وتطبيقا، ١٠٥٠ - ١٠٠	*****	ملحق (٣) رياضيّات النّسويق
وباره وتعديمين السويق لأولي وهذا هو لينب لاستمراره الكياب الدراسي لمفرز النسويق لأولى لاير ستحدما في حميع أنحاء العالم وهذا ما يجعله ينزر في الاردجام	1770	ملحق (٤) العمل الوظيفيّ في التّسويق
لقدائصت على على كل صفحة من صفحات الكتاب، وكل شكل، وحدول، وتفريق، وتوصيح، ومنان، وموجع في الكتاب كله ، وأدحت أحدث مفاهيم، وتمارسات علمية حبفل الكتاب محددا،	1787	ملحق(٥)المراجع
ومستسامع الوقت أور حمد منات الصلفحات من التُعدية المُراتِعة من أساندة التسويق، وطللته لسائد س المد كنات يستحيب لاحتياحاتك.	1771	ملحق (٦) أصحاب الفضل بالنسبة إلى الصّور
ونعتقد أنك سنوافقنا الرَّأي في أن الطبعة الحادية عشر هي أفضل طبعة حتى الآن!	1770	ملحق (٧) معجم المصطلحات
ما الدَّي يجعل هذا الكتاب يبرز في الازدحام؟		
WHAT MAKES THIS BOOK STAND OUT IN A CROWED?		
حنب إطار جديد متكامل لقيهة العميل		
• إنتاج قيمة للعملاء بهدف استخلاص قيمة من العملاء في مقابل ذلك		
م تقديم إطار قيمة العميل الانتكاري هذا في عودج لعملية تسويق من حمس خطوات في عديد القصل الأول، والذي يضع تفاصيل كيف ينتج crant التسويق قيمة العميل، و يستختص capture فيمة في مقابل ذلك وتم شرح الإطار بعدية في أول قصدين، وذلك لوضع أساس فا ي التطالب وحدث تكامل له بعد ذلك في غيّة الكتاب.		
سنن الطبعة الحادية عشر على أربعة موضوعات رئيسية		
• بناء علاقات عميل مربحة، وإدارتها		
. شع فيمة لعملاء بهدف استحلاص فيمة من العملاء في مقابل ذلك بحث أن بكرات السواع		

ولفصل وللأول

التسويق: إدارة علاقات العميل الهربحة MANAGING PROFITABLE CUSTOMER RELATIONSHIPS

بعد دراستك هذا الفصل. بحب أن تكون قادرا على

- ا) بعرف السويورة والخديد حقيوات عملية للسويق
- ١) شرح أهمية فهم العملاء، وموقع السُوق، وتعريف الحمسة مفاهم عرابسته المساق
- ا) بعریف تعدیم از نسبه لاستر ببحیه نسوین قنادهٔ انعمیل، و مدفشهٔ بر حیدت اداره النسه بر سی نفود سترانیجیهٔ نسدیق
- منافشة درة علاقة العبيس، ولعريف ستر بيجنات بناء فيملة لتعميلاء، و ستحلاس قسة من لعبلاء مقاير دائد.
 - وصف الأنجاهات، و بمرى در لسبه بنر تعد سط النسوية و عصر الوالافدار من ا

استعراض المعاهبم

مرحب لك في عالم التسويق الشيرا ولكي تبدا، سنفاده لك، في هذا العصل المعاهم المناهم المساية للتسويق. مسئد مسؤال بسبط ما التسويق و يستخدم التسويق المعالات المسلم علاقات المسلم ويكون هذف التسويق الماح فيمة للعملام، و منتجالاص فيمة مهاما دلك، فينظم العصل الأول حول حسس خطرات في عمية التسويق السرفيم من فهم حينات العميل إلى تصليب الشرائيجيات، وساقح تسب بنا في دواليان

وكما في حالة الآراء المقولبة، القها بعيدا. فيكون NASCAR ثاني أكبر موس باضة على التلفاز - فيشد NFL انتباها أكبر فقط. ويكون معجبو NASCAR من والمناء صغار السن، والموجهين للعائلة. وأكشر من هذا، فهم 75 مليون من الإنوباء - يشاهد 4 من كل 10 من النّاس في الولايات المتّحدة أحداث NASCAR ، أو حضروها. والأكثر أهمية، يكون المعجبون متحمسين لـ NASCAR. فينفق معجب NASCAR المتحمس حوالي 700 دولار في السنة على الملابس، والتـذكـارات، العناصر الأخرى المرتبطة بـ NASCAR . كما أصبح NASCAR قوة ثقافية مع اندفاع المناسين لكسب ود " آباء NASCAR " الأقوياء سكانيا .

ماسر ؟NASCAR نتج نجاحه الذِّي لا يصدقه عقل من تركيز ذهني واحد: إنتاج علاقات عميل دائمة. فبالنسبة إلى المعجبين، تتطوّر علاقة NASCAR من خلال الخلط الواعي لأحداث سباق الحياة، وتغطية الأوساط الوافرة، ومواقع الويب

ففي كل سنة يمرّ المعجبون بإثارة شحنة الأدرينالين التي توقف القلب من سباق NASCAR عن طريق حضور الجولات الوطنيّة لحوالي درزنين (دستين) من المسارات ني جميع أنحاء الوطن. وتجذب سباقات NASCAR أكبر تجمهرات لأيّ أحداث رياضيَّة في الولايات المتَّحدة. فحضر حوالي 200,000 نسمة أحدث سباق والمسمّى Daytona 500 ، وهذا أكثر من ضعف العدد الذّي حضر Daytona 500 .

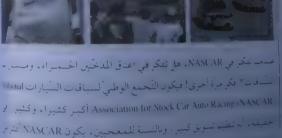
في هذه الأحداث، ينظم المعجبون حفلات السّيارات المتتابعة، ومعسكرات، وبطهون طعامهم في الهواء الطّلق، ويشاهدوا السّيارات تدور حول المسار، ويفابلوا السَّاثقين، ويتبادلوا القصص مع متحمسي NASCAR الأخرين. كما تشمل سهبلات المسارات مساحات واسعة من حداثق RV خارج المسار، وداخل الشكل لبيضاوي للمسار.

ويتعجّب أحد الرّعاة، " في أي رياضة أخرى يمكن أن تقود RV الذّي تنافسه، كر في الاستباد وتجلس لتشاهد السباق؟ " يهتم NASCAR فعلا بعملائه.





ات أعديدة الهو بشمل تجربة كاملة، مرتفعة الأوكتان.



ال المارات، وبيانات من لوحات أجهرة القياس للسَّاتقين.

المارات، وبياد من تجربة ناسكار هو الشعور بأن الرّياضة، في حد دانها، الآن جزء كبير من تجربة ناسكار هو الشعور بأن الرّياضة، في حد دانها، يكن الاتصال بها بصفة شخصية. فأي شخص يعرف كيف يقود السيارة يشعر أنه يمن الاتصال بها بصفة البطالة عين المحلوبية المنظر المنابط الشرطة البائع من العمر 48 سنة إد سويت Ed Sweat: "لم تحمني الجينات من ارتفاع لاعب كرة الله، كما أتني لم أولد وعندي الكثير من لاعب الهجوم الأساسي في .NFI. لكن ... في أي يوم أحد، مع راعي غني، والسيارة الصحيحة، وبعض الممارسة العملية، أمكنني الدّخول، والعبور مفتريا من خط النهاية، متبادلا الدهان مع توني سيوارت Tony Stewar ، والم تقدمي في العمر، وخط الخصر، والقيادة المشفة ... كان يمكنني أن أكون دال جاريت Jale Jarrett!

وفي النهاية، يترجم كل حماس المعجبين هذا إلى نجاح مالي لناسكار، وفي النهاية، يترجم كل حماس المعجبين هذا إلى نجاح مالي لناسكار، ولرعانه. فتدفع شبكات التلفاز حوالي 28 مليون دولار في السنة لحقوق بث أحداث ناسكار. كما أنها ثالث رياضة، بعد NCAA، و NFL، في مبيعات السلع النجارية المصرّح بها. كما أن لمعجبي ناسكار ولاء أكثر لرعاة الرّياضة من معجبي أي رياضة أخرى. فلهم احتمال ثلاثة أمثال لشراء منتج الرّاعي بدلا من منتج غير الزاعي. اسأل فقط طبيبة الأسنان جيني جيرمان Jenny German، وهي معجبة الأعي. اسأل فقط طبيبة الأسنان جيني جيرمان. فطبقا الأحد الحسابات: "فهي منحصة لسائق ناسكار جيف جوردان Jeff Jordan. فطبقا الأحد الحسابات: "فهي نشعب بنشاط لأي منتج له. وتشرب البيبسي بدلا من الكوكا، وتأكل ايس كريم المدي كولاي بعد الطعام، وتمتلك زوجا من نظارات الشمس ريبان Ray Ban الرقع 24، فسوف أرتديها، " تقول جيرمان ذلك ".

وبسبب هذه العلاقات للمعجبين المواليين، فقد جذب ناسكار أكثر من 250 اسم كبير للرّعاة، من وال مارت Wal-Mar ، وهوم ديبوه Home Depot إلى بروكتر وجامبل Wrangler ، وإم وإم M&Ms، ورانجلر Wrangler ، وجيش الولايات المتحدة U.S Army ، وككل، تنفق المنشأت أكثر من ا بليون دولار في السنة في

ويده في طريقه ليبين لهم وقتا طيبا. مثال ذلك، بدلا من سلب المعجبين عمر ويده ويت المعجبين على إحضارهم طعمر وشراب والدالسعر، تشجع مسارات NASCAR المعجبين على إحضارهم طعمر وشرابه معهم. وتعني مثل هذه الإجراءات أن NASCAR يمكن أن يخسر المير المير

الرياضة عملا للمائلة كلها. ونر ولزيادة علاقة العميل، يجعل NASCAR الرياضة عملا للمائلة كلها. ونر أمة للاطفال - فهناك دوريات لحراس الأمن في زيهم المميّز على المسارات للعدر على السير الطبيعي للامور. ويمند الجوّ العائلي إلى السّائقين ايضا. فعمي عكر الألطال الرياضين المتحفظين، والمتعدين عادة في الرياضات الأخرى، يبدورية NASCAR مثل الأفراد العاديين. فهم ودودين، ومتاحين فعلا للاختلاط بالمعمر. وموقع على الأثوروافات. ويري المعجبون السّائقين كنماذج جيدة، وبنع تنب

الا يمكن عملها للمسار؟ لا مشكلة. فتصل تغطية التلفاز لـ NASCAR برا مليون مشاهد أسبوعياً. وتضع التغطية ذات الإيقاع الجيد، والكاميرات دام السيارات المعجين في منتصف الحدث، معطيه لهم إثارة رائعة تجعلهم بلتمنو بانشاشة. "فعندما تعملها الشبكة صحيحة، يضايق الصوت المحيط جيراني لأ، يجعل أذاني سعيدة، " تقول ذلك أنجيلا كوتولا Angela Kotula ، مهنية الموارد الشراب

كما بسلم ناسكار تجربة ناسكار من خلال شموله لمواقع الويب ايضا. بنه المحددة المسلم ناسكار تجربة ناسكار من خلال شموله لمواقع الويب ايضا. بنه المحددة التحديد المختلف المحددة الم

رعاية ناسكار، وترويجاتها. فتطرح نيكستل Nextel خلال العشر سنوات الغرير وعاية باسخار؛ وتوريد. 750 مليون دولارا لتكون راعبة ناسكار، وتضع اسمها على سلسلة كزار 750 مليون دو د را للمان . يكتبل Nextel Cups . يكتني أن أدفع لك 1 مليون دو لار لتجرب، ولا تذير . اسما في سباق ناسكار، وتخسر، * يقول المتحدّث الرسمي لنيكستيل ذار ويرحب الرّعاة الأخرون بدفع حتى 15 مليون دولار في السنة لرعاية سيارة الفيا وير والحصول على الوان، وشعارات منشأتهم التي تزخوف أزياء الفريق. وم قيمات السائفين، وجوانب السيارات. أو أنهم يدفعوا 3 مليون إلى 5 مليون درا هي السنة ليصبح ° . . . رسميا ° (املاً الفراغ) لسباق ناسكار .

لدلك إذا كنت لا تزال تفكر في ناسكار كأعناق حمراء وشروق الفجر، وم الأفضل أن تعبد التَّفكير فيه. فيكون ناسكار تنظيم تسويق رائد، والذِّي يعريُّ كِف ينتج قِيمة العميل التي تترجم إلى علاقات عميل عميقة، ودائمة. 'أنفيا رُ ى رياضة، " يقول منفذ تسويق رياضات رائدة ذلك، " ينصت ناسكار أي معجبيه، ويعطيهم ما يريدوه°. وفي المقابل، يكافيء المعجبون ناسكار ورء، بولاً عميق، ووعد بالأرباح الدّائمة . ^(١)

نشنرك كل الشركات الماحجة في وقتنا الحالي في شيء واحد. فهي، مثل ناسكار، تركز بقوة على لعمر ونشره النَّسويق بشلة وتشترك الشركات في فهم احتياجات العميل، وتلبيتها في أسواق هدف ج النَّعريف وتحفر كل فود في النَّطيم ليساعد في بناه علاقات عميل مستمرَّة من خلال القيمة المتازة للعبر ورصائه وكما يؤكد برمي ماركوس Berne Marcus المؤمس المشارك لهوم ديبوه Home Depot ، بمهرية ــــــ لنب ما هو الكأس المقدس Holy Grail. إنّه النزام متحمّس، وأعمى تقريبا برعاية العملاف

ما هو التُسويق؟ WHAT IS MARKETING?

يتعام السَّدين، أكثر من أي وطيقة أعمال أخرى، مع العملاء. والقلب المركزي للسَّدويل الحديث الأ علاقت العميل ماء على قبعة العميل، ورضائه. ورغم أنّا ستتعرّف قريبا على تعريفات النّسوية تبيه

المنصط، فقد يكون التَّعريف التَّالِي أسط تعريف للنَّسوين النَّسوين هو إدارة علاقات العميل الربحة . و بدف المردوح للنسويق هو حدث عملاه حدد عن طريق الوعد بقيمة تميزة، والحماط على "تعدلا، و المسلم الذي يحور رصانهم الذي يحور رصانهم

، وهو سار . أصبحت وال معارث Wal Man أكسر تاحر تحيرته في العالم عن طريق تسليمها ما تعديه . "أسعار معمة دائما! * وفي مدن ملاهي ديرني Disney theme parks ، يعمل "المتحيلون" في طلمهم إنتاح الحيال معلق والمعلى الحلم يتحول إلى حقيقة الأن". وتقود دل Dell صاعة الحاسب الشحصي عن طريق معمر الحبد بالنسمة إلى وعودها بأن تكون "مباشرة" ، وجعل من الأسهل على العملاء أي بصمموا يسل . وسانه الشعصية حسب الطلب، وتسليمها لهم عند أبواب منازلهم، أو على مكاتبهم سرعة. تعرف هذه الله كان، والشركات مرتفعة المجاح الأحرى، أنَّها إذا لم تهتم بعملاتها، فسوف تتأثَّر حصههم في السَّوق،

ويكون النسويق الحيد حرجا لنجاح كل تنظيم وتستخدم الشركات الكبيرة الموجَّهة للرَّبح مثل بروكتر معمل Procter & Gamble ، ومسوني Sony ، ووال مارت Wal-Mart ، وأي بي أم IBM ، ومساريوت Marriotte نسويل وتمعل دلك التَّنظيمات غير الهادفة للرَّبع ايضا مثل الكلِّيات، والمستشفيات، والمتاحف، والأوركسترا السيمفوني، وحتى دور العبارة.

عات تعرف بالفعل الكثير عن التَّسويق - فهو موجود حولنا جميعًا. أنت تري نتائج التَّسويل في نكبَّت الهائلة من المنتجات الموحودة في المركز التَّجاري القريب منك. وتري التَّسويق في الإعلانات التي تَلا النلمار، أو تضفي طعما على مجلاتك، أو تملا صندوق بريلك، أو تخزو صفحتك المنزليَّة على الويب. وتري النَّسوية في المنزل، وفي الكلبُّة، وفي العمل، وفي المكان الذِّي تلعب فيه، في كل شيء تقريبا تفعله كر هـاك الأكثر كثيرا للتَّسويق عمَّا تقابله العين العابرة للمستهلك. ووراء ذلك كلُّه شبكة كثيفة من النَّاس، والأنشطة المتنافسة على شدّ انتباهك، ومشترياتك.

سبعطيك هذا الكتاب مقدمة أكثر كما لا وانتظاما للمفاهيم، والممارسات العمليَّة الأساسيَّة للنَّسويق الأن وبدأ في هذا الفصل بتعريف التَّسويق، ومفاهيمه الرئيسية

نعرت التسويق Marketing Defined

لَّ الذَّي يعنِه مصطلح تسويق؟ يعتقد الكثير من النَّاس أن النَّسويق هو بيع وإعلان فقط. ولا عجب - فكل بومنفدهنا إعلامات التلفاز، والصَّحف الإخبيارية، وعروض السِريد المباشر، ومكالمات السِيع الهاتفيَّة، وتنتف الإنترنت. إلاَّ أن البيع والإعلان ليسا إلاَّ قمة جبل النَّسويق. ورغم أهميَّتهما، فهما وطيفتان النتاب نظم العديد من وظائف النّسويق، وعادة لا يكونا الأكثر الأهميّة من هذه الوظائف.

ومي وقسا الحالي، يجب أن يفهم التسويق ليس بالممني القديم لعمل البيع - "القول، والبيع elling and: relas - وإنما بمني جديد لتلبية احتياجات العميل saussfying customer needs . فإذا أدي المسوق عملا حبدا

الأون التسويق - إداره علاقات العميل المربحة

والذكة - تصميم استراتبحيات التسويق، ومناه مرامح التسويق

فهم السُوق، واحتياجات المستملك

UNDERSTANDING THE MARKETPLACE AND CONSUMER NEEDS

مي الحطوة الأولى من فهم السوق واحتياجات المستهلك، بحتاج المسوقون أن يفهموا احتياحات العميل، ورعانه، والسوق الذي يعملون فيه. ونشرج الأن الحمسة مفاهيم الرئيسية للعميل، والسوق الاحتياحات والرئيسات، وعروض التسويق (المتنجات، والخدمات، والتجارب)، والقبيمة والرئيساء، والتادلات والعلاقات، والأسواق.

المتبادات، و الرُّغيات، والطلبات Needs, Wants, and Demands

لههوم الأساسي حداً الواقع وراه التسويق هو الاحتياجات البشرية. تكون الاحتياجات oceds النشرية حالات الشعور بالحرمان. وتشمل احتياجات طبيعية basic أساسية للطعام، والملس، والدّف، والأمان، واحتاجات اجتماعية socia للانتماء، والعاطفة، واحتياجات فردية undividual للمعرفة، والتعبير عن الذّات ولم يتع المسوقون هذه الاحتياجات، وإنّما هي جزء أساسي من التكوين البشري.

needs الاحتباجات

حالات الشُّعور بالحرمان.

ونكون الرّفبات wants الصّبِغة التي تأخذها الاحتباجات السشرية عندما تشكلها الثّقافة، ولشحصية الفردية. فبحثاج meeds الأمريكي إلى طعام، إلا أنه يرغب في (أو يريد) want بيج ماك Big علا، ويطاطس مقلبة، ومشروب. ويحتاج meeds الشخص في موريتوس Mauritus إلى طعام، إلا أنه يرعب في want مانجو، وأرز، وعدس، وبقول. وتشكّل الرّغبات بللجتمع الذّي يعيش فيه الفرد، ونوص بالسبة إلى الأشباء التي تلبي احتباجاته. وعندما تدعم الرّغبات بقوة الشراء، فإنّها تصبح طلبات معمنة رغبات النّاس، ومواردهم، بطلب النّاس منتجات مع منافع تضاف إلى معظم القيمة، والرحم،

الرّغبات wants

بَعْهُ النِّي نَاحِدُهَا الاحتياجات النشرية عندما تشكلها الثَّمَافة، والشَّحصيَّة الفرديَّة.

له: والأول: تعريف السيد

في المها حسامات تعميل وهود مشعرات التي توفر قسمة تميزة ، وحدد اسعادها ، ووطور المهاري . معانة الشيارة مده الشعات المهولة فالقة الدلك ، يكون النبع والإعلان حروا فقط من الأراث الدينة . المارة التي الم وأثنار المعموعة من أبوات الشويل التي تعمل مع تعصيها بعضاً لثلثية احتياحات العميل والسامير .

معنو والعريف و سع كون الشويق عمية احتماعية وإدارية بحصل بها الأفراد، ولمعنوم رم يعدوه ويتعود من حلاريتاج، وتنادل متحات وقيمة مع أحرين (^{**)} وهي بيئة الأعمال الأمريد يعدون من علافت تنادل مرسحة للقيمة مع لعملاء لذلك فإننا معرف التسويق marketing مر شويو سه علافت تنادل مرسحة للقيمة مع لعملاء لقني عميل قوية كي تستخلص قيمة من لعميد _{و مر}

marketing التُسويق

عمدة الله ينج به الشركات فيمة للعملاء، وتبني علاقات عميل قوية كي تستحلص فيمة من معيد. أمد رامك

The Marketing Process gugarial auto-

بعده شكر (١-١) تاريخا سبطا من حمس حطوات لعملية النّسويق. في الأربع خطوات لأبي عد شرى من فهم استهدي، وإنتاج فيمة العميل، وساء علاقات عميل قوية. وفي الحصوة لأجراء م الشرقة الكفات من ينتاج فيمة عميل عمارة ميانتاج قيمة للمستهلكين تستخلص الشركة بدوره بسد استهلكين في صورة ميعات، وأرماء، وحقوق ملكية طويلة المدى. (٢)



شكل (١-١) نمودج سبط معمليه النسويق

و عصل في هذا اعصل، والعصل التّألي خطوات هذا النموذج السبيط لعمليّة التّسويق في " هـ عصر هو حشوة كن مع المركبر أكثر على حطوات علاقة العميل - فهم المستهلكون، وساسته عصرات استخلاص فسمة من العملاء وفي القصل التّألي تلقي نظرة فاحصة على الحسيّة على الحسيّة

الرُّعبات البشرية التي تدعمها قوة الشَّراء.

ونقطع شركات النّسويق المتفوقة السوطاكبيرة في التعلم عن احتياجات عملاتهم، ورعستير وطلاتهم، وفهمها. ويجروا أبحاث المستهلك، تحليل جبال من بيانات مبيعات العميل، والفسان والخدمة ويظل أناسهم على كل المستويات - بما في ذلك الإدارة العليّا - على اتصال وثيق بالعملاء من والمحمد والمحمد الإدارة العلب في وال ممارث يومين من كل أصب وع في زيارة المحمدات، والاحتبار المملاء وفي عالم ديزني Disney World) يقضي كل مدير جولة في الملاهي لمادّة يوم مرّة واحدة على الأن حلال عمله الوظيفي في ميكي Mickey، وميني Minnie، أو جوفي Goofy، أو أي رمز آخر.

وفي محلات متجات المستهلك بروكتر وجاميل Procter & Gambling، يزور منفذو الإدارة المد ر. المستهلكين المعتادين في بيونهم، وأثناء شرائهم. "نحن نقرأ البيانات، وننظر إلى الخرائط، " قال ذلك الم منعدي PAG. * لكن الشّراء [مع المستهلكين]، ورؤية كيف تغيّر المرأة تجار التّجزئة لتوفير 10 سنت في رعبد الحر [والتي يمكن] أن تنفقها على أشباه لها أهمية أكبر - هذا مهم لنا للحفاظ على المقدمة في المركز * ينور دلك صابط التنفيذ الرئيسي لشركة P&G، "عندما يكون المستهلك الرئيس، وعندما تحاول أن تكسب معادة، فبعة المستهلك، وعندما تحاول أن نجعل حباة المستهلك أفضلف إنك تركز تركيزا خارجيا وفي مد اختلاف ضخم بكل تأكد. (٤)

مروض التَسويق – الهنتجات، والخدمات، والتَّجارِب Marteung Offers-Products, Services, and

تتناول الشركات الاحتياجات عن طريق وضع اقتراح قبيمة valua proposition ، وهو مجموعة من المنافع التي يحر أن نعد المستهلكين بتلية احتياجاتهم. ويتحقق أفتراح القيمة من خلال عرض التسويق marketing offer - يعص الخليط من المتجات، أو الحدمات، أو المعلومات، أو التّجارب التي تقدم إلى السّوق لنلية حاحة، أو رعبة. ولا تتقبّد عروض النّسوين بالمشجات eroduct الطبيعيّة فقط. فيالإضافة إلى المنتحات اللموسة ، نشسل عروص التّسويق الخلعات services) وهي أنشطة أو منافع تقدم للبسيع دون أن تكود ملموسة، ولا يتنج عنها ملكبَّة لأيُّ شيء. وتشمل أمثلتها خدمات البنوك، والخطوط الجوية، والفنادق، إعداد الفيرانب، وخدمات الإصلاحات المنزلية. ويصوره أكثر اتساعا، تشمل عروض التسويق كينونات خرى ابصامثل الأنسخاص persons و الأماكن organizations و التنظيمات organizations و المعلومات



(عنه استحاد أن تكون أشباه طبيعيَّة. " فالمتبع" هنا عبارة عن فكرة " ما مدى السَّهولة لك لتساعد في

ويف الكثير من البانعين في خطأ توحيه التباها أكبر إلى المنتجات المحددة التي يقدموها من المامه. ونحرب التي تشحها هذه المنشجات. ويروا أنفسهم على أنهم يبيعوا المنتج بدلا من تقديمه حلا لأحد المحتبحات. فيمكن أن يعتقد من ينتج لقمة مثقاب ربع بوصة أن العميل يحتاح إلى لقمة مثقاب الكرام بحنجه العميل فعلا realls هو ثقب ربع بوصة . يمكن أن يعاني هؤلاء البائعون من " قصر بطر التُسوين marketing mingu فتأخذهم منتجاتهم تما يحعلهم بركزوا على الرَّغبات الموجودة، ويصفدو رؤية

خبحت العميل من وراتها. (°) وينسوا أن المنتج ليس إلا أداة لحلّ مشكلة المستهلك فقط وبوحه هؤلا. متعول مصاعب عندما يظهر منتج جديد يخدم حاجة العميل بصورة أفصل، أو بنكنفة أقل ا فسوف يايد

« العمل الذي له عس العاجة book المتاح الحديد.

العمل الذي له عمل المحامة العمام حواص المتجات، والمتدمات التي يبعوها ومتسبق ميزر لذلك يمتر الموقون الأدكياء أبعد من حواص المتجال ، والمتدمات التي يبعوها ومتسبق ميزر لدلك بطر المنسوفون الإوليد المنسق من المنطق المنسوفون المنطقة المنسوفون المنسقة المنس الحدوث واستحال المستج المحال على الما المحال المحا المنافقة ال ا يدك الله المستهدكون معلا هو [عروص] تبهر أحاسبسهم، وغس قلومهم، وتسه أدهامهم، و دلك أحد الحراف "إنهم يريدوا [عروصا] تعطيهم تحرية . (١)

Customer Value and Satisfaction ونصائه العميل، ووضائه

عادة بواحه المسنهلكون صطومة واسعة من المنحات، والخدمات التي يمكن أن تلبي حاجة معينة لديهم كر بعد روام العديد من عروص التسويق؟ يتكول لدي العملاء توقعات خاصة بقيمة عروص التسوي المحتلفة، والرَّصاء منها، ويشتروا طبقا لذلك ويشتري العملاء الراضون مرَّة أخرى، ويتكلُّموا مع كرر عر تحارب شرائهم انسَّانقة وعادة يتحوَّل العملاء غير الرَّاضين إلى المنافسين، ويحطُّوا من قدر النه من

بعب أن يحدُّد المسوقون المستوى الصَّحِيج للتَّوقعات بعناية . فإذا حدَّدوا توقَّعات محمصة حدّ فيمكر أن يكسبوا رصاء هؤلاء اللبي بشترو الكن يفشلوا في جذب مشترين كافيين. وإذا حدو توفعت مرتعة حدًا، سيصاب المشترون بالإخفاق وتكون قيمة العميل، ورضاء العميل قوالب البناء الرئيسية ر تعوير علافات العميل، وإدارتها وبعود مرة أحرى إلى هذين المفهومين الرَّيسيِّين فيما بعد في هذا النص

التعادلات، والعلاقات Exchange and Relationships

يحدث النَّسويق عدما يفرَّر النَّاس أن يشمعوا احتياجاتهم من خلال النَّبادل. ويكون النَّبادل (mchange إحراه الخصول على الشيء المرعوب فيه من شخص معين عن طريق تقديم شيء أخر مقابل ذلك والله الرسع ، بحدول المسوق أن يحدَّث استجابة لعرص تسويق معين ﴿ وَيَكُنَ أَنْ تَكُونَ الاستجابة أكثر من شرع أوتده متحات وحدمات مساطة فيريد المرشع السياسي، على سبيل المثال، أصوات الدحين وقرة محموعة العمل الاحتماعيّ قبول العكرة.

رحر و حصوب على الشيء تفرعوب به من شخص معين عن طريق تقديم شيء أحر مقالل ولك

ويتكون التسويق من إحرامات تتحد لسه علاقات السادل And and and a حد وي. عملون السنهاد مع شمول المنح ، أو الحادث ، أه الفكاة ، أو أي شيء أحر والعار من حا عمود عدد ورئاح عمليات حاربة مساطة، يكو بالهدف الاحتفاط بالعملاء، و بادة أعمانهم مع الله الا عدد الله على المناطات اقتصاديَّة، واحتماعية قويَّة عن طرح أوعد عسمة تمدره، ونسه موط متنفذ وساقش المهوم المهم لإدارة علاقة العميل عزيد من التعاصيل فيما معد في هذا العصل

تهود معاهبه النَّسادل، والعلاقات إلى معهوم السَّوق عبكون السُّوق market محموعة من المشنوين معلون، والمحتملين للمنتح بشترك هؤلاء الشترون في احتياح، أو زعمة يمكن تُعقيقها من حلال علاقال

السوق market

معموعة من كل المشترين الفعليين، والمحتملين للمنتج، أو الحدمة

وبعني النَّسويق إدارة الأسواق لنكوين علاقات عميل مربحة. إلاَّ أن إشاح هذه العلاقات بتطلُّ عملا فيحم أن يبحث البائعون عن مشترين، ويعرفوا احتياجاتهم، ويصمموا عروض تسويق حبدة. ويحدُّوا أسعارا لها، ويروجوها، ويحزونها ويسلموها. وتمثل الأشطة مثل تطوير المنح، والأبحاث، و. لانصالات، والتوزيم، والتسعير، والحدمة أسطة التسويق الرئيسية

ورعم الله عادة ما نعكر في التَّسويق على أن البائعين هم الذِّين يؤدُّونه، فيؤدِّي المشترون النَّسوين بهد بؤدي المستهلكون النَّسوين عندما ينحثوا عن السَّلع التي يحتاجوها بالأسمار التي يمكن أن يتحملوها ويؤدي وكلاه المشتريات في الشركة تسويقا عدما يتابعوا الباتعين، ويتعاوصوا معهم على شروط حيدة

بين شكل (٢-١) العناصر الرئيسية في نظام النَّسويق الحديث. ففي الحالة المعتادة، يشمل النَّسويو حدة سوق من المستحدمين النهائيين في مواجهة المنافسين. ترميل الشركة، ومنافسيها عروضها المناطرة لها، الرسائل إلى المستهلكين، إمَّا مناشرة أو عن طريق وسطاه التَّسويق ويشأثُّر كل الممثِّلين في النظام بالغويُّ سِبْ لرئيسية (السكانية أو الديموعرافية ، والاقتصادية ، والطبيعية ، والتَّقنية ، والسَّياسيَّة / القانوبية .

يصبِ كُلُّ طَوْفَ فِي النظامِ قِيمة للمستوى التَّالِي. لذلك، لا يعتمد نحاح الشُّركة على إحراءاتها الدَّاتِيَّة فله. وأمد على مدى حدمة النظام كله لاحتباحات المستهلكين المهاثيين ايضاً فلا يمكن أن تلبي وال مرت اوعودها باسعار منخفصة إلا إدا وفو الموردون السلع التحارية بتكاليف منحفصة ولا يمكن أن تسلم فررد Ford حودة مرتمعة لمشتري السيارات إلى إذا وفر تجارها حدمة عنازة



شكل (۲-۱) ما صور بعام الشيوس الحدث

تصميم استراتينية تسويق يقودها العميل DESIGNING A CUSTOMER-DRIVEN MARKETING STRATEGY

بعداً نبهديدة الشويل سنهلكين، والسوق تماما، يمكنها أن تصمم استراتيجية تسويل يفوده بعير وبد إدارة النسويق marketing management بآنها في. وعلم احتيار أسواق الهدف، ويد، يهور مريجانعها ويكون هدف مدير التسويل بيجاد العملاء، والخفاط عليهم، وتنوهم من خلان بياء بن عمل عدرة، وتسليمها، وتوصيعها

إدارة النسوين marketing management

أور، وسها حبير أسواق بهدف، وساء علاقات مربحة معها

عميه سر مجه تسويق رابحة، يحم أن يحيم مديرو التسويق على سؤالين مهمين ما عله ميل سحدمهم (د هو سوف استهدف) و كيف يكننا حدمة هؤلاه العملاه بصورة الصل (د قد حا مصمه: ا ومانش معاهبم سنراتبحيَّة النسويل هذه باختصار هناء وتلقي بعبد ذلك تطرة عبيه ترمه

Selecting Customers to Serve عمر العمل الدس بعدم لهم الدسم

بعث حدد نشرك من الماله منحدم أولا وتعمل دلك عن طريق تجرقة السوق إلى قعاعات عد · م. ب. س. ا . بسب الماسي و تنظيم الفطاعات التي ستحدمها (تسويق الهدف الساسية الم اعجا بعد المارم أورد الساس عارة على إيجاد أكبر عدد مكن من العملاه، وريادة بفت مري سوم عرف عهد لا مجهد حديد فن العملاء بكل طريقة - فيمحاوية حديد كل العملاء ال

١٠٠ النسويق - إدارة علاقات العميل المربحة

يعدوا أي عميل جيدا وبدلا من دلك، تريد أن تحير الشركة العملاء الدين يمكن أن تخلمهم حدمه يعمل به حيلة، ومعورة مربحة. مثال دلك، تستهدف محلات بوردستروم Nordstrom المهيين الأثرياء، ونستهدف حصور المرابع المرابع المرابع المالكات التي لها متوسطات أكثر تواصعا بصورة مرسحة

كما يكن النيسعي معص المسوفير إلى عملاء أقل fener ، وطلب أقل مشال دلك ، تواجه شركات العاقة مشاكل في تلبية الطلب حلال فشرات دروة الاستخدام. وفي هذه الحالات، وفي حالات الطلب رهات المعالية المعالية التسويق demarketing مطلوبة لتقليل عدد العملاء، أو ترحيل طلبه، بصورة مؤتَّته، أو دائمة. فعلى صبيل المثال، لتقليل الطُّلب على المكان في الطُّرق السَّريعة المزدحمة مى وانسطى دى سى Washington D C ، حسد مسجلس حكومات واشتطن العساص مسينة Metropolitan Washington Council of Government موقع ويب يشجع العملاء على الرِّكوب كمجموعات في السِّبارات، واستحدام النَّقل الجماعيّ. (٧)

تهدئة النُسريق demarketing

السويق التقليل الطلب مصورة مؤقَّتُه ، أو دائمة ، وليس الهدف تدمير الطلب وإنَّما تقليله ، أو ترحيله فقط .

لدلك، بحب أن بحدّ مديرو أي العملاء يستهدفوهم، وعلى أي مستوى، وفي أي وقت، وطبيعة فسانهم ويوضعه مساطة، تكون إدارة التسويق إدارة العميل customer management وإدارة الطلب

انتبار اقتراح القبهة Choosing a Value Proposition

بعب أن تحدد الشركة كيف ستخدم العملاء المستهدفين ايضا - كيف ستميز نفسها ، وموقعها differentiale and position itself في السوق ويكون اقتراح قيمة value proposition الشركة مجموعة المافع ، أو القيم التي تعد شفديمها للمستهلكين لتلبية احتياحاتهم عتمد شركة بورش Porsche بأداء القيادة، وإثارتها: "ما بشعر به نكب عندما ينكسر وعناه الشرب . وتعد منظفات غسيل ثايد Tide بتنظيف قوي لكلّ الأغراض، بينما نكسب Gain " نظافة ، ونصارة مثل شروق الشمس" . وتصع التويدس Altooids بفسيها على أنها " التعاع

غَبْر مفترحات القيمة هذه علامة تحاريّة عن غيرها من العلامات التّحاريّة. وتجيب على سؤال العميل المادا بعد أن أشنري علامتك التحارية بدلا من منافسيك؟ " كما يحد أن تصمّم الشّركات اقتراحات قبمة فرية تعطيه أكبر ميرة في أسواقها المستهدفة

Marketing Management Orientations مودهات إداره النصوس

موعمات إداره السحول بريدرد و تشويق النهام علاقات مربعة مع المستهلكين المستهدفين الكوام عرب بريدرد و تشويق النهام علاقة المراتيجيات لبناء علاقات مربعة مع الدروطات م يد. دره نضويق أن نصعه استراتيسيات القسويق هذه ؟ وما الورق الذي يحب إعطاؤه الاعتسان القسويق هذه ؟ وما الورق الذي يحب إعطاؤه الاعتسان القسويق هذه ؟ العملاء، والتعليم، والمحتمع من المعتاد حداً أن تتعارض هذه الاهتمامات..

والتعب والمصلع من المستم تحتها الشطيعات استراتيجات تسويقها، وتؤذيها معاهد إر و المنت product و البيع selling و النسويق marketing و النسويق الاحتسام الد

مفهوم الإنتاج

يهنه مفهوم الإنتاج production concept بأن المستهلكين سوف يفضلوا المنتجات التي تكور سدي يه معال المناف المناف بجب أن تركر الإدارة على تحسين كفاءة الإنتاج، والقوزيع. ويكورد المهوم أحد أفدم التوحهات التي توجه البائعين

مفهرم الإنتاج production concept

وي في السنه يكين سوف بفصلوا المتحاث التي تكون مناحة ، ويتحمَّلوا شرائها بسهولة .

ولارال معهوم الإنتاج فلسفة معيدة في نوعين من الحالات. تحدث الحالة الأولى عندما يتعدُّ على عني المنح العرص ها يحب أن تبحث الإدارة عن طرق لزيادة الإنتاج. وتحدث الحالة الثَّانية عدد نكر. تكلفة ستح مرتفعة حدًا، ويلزم تحسين الإنتاجية لتقليلها. مثال ذلك، كانت الفلسفة الكاملة لهري بور. Henry Fivel أريكون إنتاج Model T كاملا بكل معنى الكلمة حتى يمكن تقليل تكلُّفته، ويستطيع أماس أكثرُ. بنحمنو سعره وكاريمرح بالمسمة إلى تقديم سيارة لكلّ النّاس بأي لون طالما أنه اللُّون الأسود

ورعه فاللذة مفهوم الإنتاح في يعص الحالات إلا أنه يمكن أن يقود إلى قصر نظر التسويق فنتعرض الشركات التي تتين هذا الوجه لمخاطر التركيز الضيق جلًا على عملياتها الدَّاتِيَّة، ويفقدوا رؤية عمد حنبعي - نسبة احتياحات العملاه، وبناء علاقات العميل.

يهـُ مفهوم المنتج product concept بأن المستهلكين سوف يفضلوا المنتجات التي تقدم الأكثر في سه احرية. والأدم، والسَّمات الانتكارية. لللك يجب أن يوجه التَّظيم طاقتِه لعمل تحسبنات مستمرًّا له منع ، يعتمد عص المصعب أنهم إذا استطاعرا أن يسوا مصيدة فتوان أفيضل، سيدق العالم مسر. » الماجة المجهد عادة ما بصدموا المبيكي أن يبحث المشترون عن حل أفضل لمشكلة الفشران، لكن أجلام

الصروري عن مصيدة فتران أفصل و تدخل أن كوب حمر الحداث ما أن شيء محمد المداد الم تصووفها مصيدة الفتران إصافة إلى هذا لن نساع معسيادة الفنه ان الأقصيل وأرد مساحها عد ما ما ما ما الما م معيد المعربالها، ووصعوها في قوات تو يع مريحة، وشاءو الله المار الدار . م. د . وها له ويفعوا المثترين بالها أفصل منتح

product concept will pain

عكرة أن المستهلكين سوف بعصلوا المنتحات التي تقدم الأكثر في سمنات الحيددة، والأداء، وال على الانكارية، ولذلك يحب أن يوحه التّنظيم طاقته لعمل تحسيبات مستمرة في المنت



هرجات القيمة - تسهدف نورش المشترس الأثرياء نوعود القيادة الثيرة - "ما يشعر به لك

لدلك بحك أن يقود مفهوم المنتج إلى قصر نطر النَّسوين ايضا. على سبيل المثال، اعتقدت إدارة لمكك الحديديّة في إحدى المرآت أن المستخدمين بريدوا قطارات rams بدلا من النّقل ransportation.. وأعماواالتحدي المترابد من الطَّائرات، والحافلات، والشَّاحات، والسَّبارات وافترصت شدكه كودك الله المستهلكين بريدوا أفلاما فوتوغرافية مدلا من طريقة للحصول على دكريات، والمشاركة فيها. وأعملت مي النداية التحدي من الكاميرات الوقعية ورغم أنها تقود سوق الكميرات لوقعية الأرمي

الميمات والآنها لا والت تحقق أرباحا كيرة من هذه الأعمال (٨)

مفهوم البيع تنع الكتبر مر النثر كان مفهوم البيع selling concept والذي بهتمة مأن المستهلكين لن يشتروا منسر تنه الكثير من النفر كانت مفهوم النبيع الانتخاصة الشركة للبرحة كافية إلا إدامدلت الشركة جهد ترويح ، وبيع على مفياس كبير ، ويجارس المهوم تنتيين الشركة للبرحة كافية إلا إدامدلت الشركة جهد ترويح ، وبيع على مفياس كبير ، ويجارس المهوم تنتيين السرف بدرجه داليه و بدالمصلح. أهداف عبر مرتبة - تلك النبي لا يعكر المشترون عادة في الشراء، مثل التّأمين، والتبرع بالدّم يبعب أن ي هده الصاعات حيدة في حدب المتوقعين، وبيعهم منافع المنتح.

seiling concept مفهوم البيع

معهوم البيع العكرة أن المستهلكين لن يشتروا منتجات الشركة بدرجة كافية إلا إذا بذلت الشركة جهد ترويج، ويدير

غرس معطم الشركات مفهوم البيع عندما تواجه زيادة في السَّمة الإنساجية. ويكون هدنهم مر يحهم بناح بدلا من إنتاح ما يريده السُوق. وتحمل مثل استراتيحيّة التَّسويق هذه مخاطر مرتمعة به تركر على إنتاح عمليات جارية للمبيعات بدلا من التركيز على بناه علاقات عميل مربحة طويلة المدي

بهت مفهوم التَّسويق marketing concept بأن تحقيق الأهداف التَّنظيميَّة بعتمد على معرفة احتياس أسواق الهدف، ورغباتها، وتسليم الرَّضاء الرغوب فيه بصورة أفيضل من المنافسين. وتحت معهو، النَّسويق، بمثل تركير العميل، وقبمته المسارات عطام إلى المبعات، والأرباح.

مفهوم النسويق marketing concept

وسعة إدارة النسويق التي تهتم بأن تحقيق الأهداف الشظيعيّة يعشمد على معرفة احتياجات أسواق الهدو ورعاتها، وتسليم الرصاء المرغوب فيه بصورة أفصل من المنافسين

وسالا من فلسفة "الإنتاح، والسبع" المتمركزة على المنتج، يكون مفهوم التسويق فلسفة "المع واستحت التمركرة على العميل. ولا تنظر إلى التسويق على أنه "اصطياد"، وإنّما على أنه "حرس" وب المعل إيحاد العملاء الصحيحين لمشجك، وإنَّما إيجاد المشجات الصَّحيحة لعملاتك وكمانكُ موجه منسويق المشهور ليستر وبدرمال Lesser Wunderman * كانت أغنية القورة الصناعية أن المصع مع

ود. " هذا هو ما أعمله ، من قصنك الشربه " أما عصر المعلومات فينادي بأن المستهدف سأ . " هذا هو -

إساء من فصلك اعمله . رمن بعد المعالمي شكل (٢-٢) معهوم لسيع، ومعهوم التسبوين بأحد معهوم السبع مطور الرب يد من مرات made out ويبدأ بالمصبع ، ويركز على مشحات النفرىة الموجودة ، وينادي سع ورويه يد على وصلى المعان مرجعة ويركز أساسا على اكتساب العميل - الحصول على مبيعات فصير، ف إين بعضول على مبيعات مرجعة

Starting	Focus	Means	Ends		J.	,	د 3
Factory	Existing products	Selling and promoting	Profits through				
	The seti	ing concept					
Market	Customer needs	Integrated marketing	cuntome/				
	The marks	eting concep		•			

شكل (١-٣) مصاهاة معهوم النبع، ومعهوم التَّسويق

وبالصاهاة، بأحد مفهوم النَّسوين منظور من الخارج- للدَّاحل oursule in. وكما وضعها هيرب كيلر Herb Keiter ، صابط التّنعيذ الرّتيسي لشركة سوث ويست للحطوط الجوية Southwest Airlines متعدد بر من. 'ليس لدينا قسم نسويق، وإنَّما لدينا قسم عملاه'. وبكلمات أحد منفدي شركة مورد، 'إدا لم كن موجهين للعميل، فلن تكون سيارتنا كذلك ايصا". يبدأ مفهوم التسويق بسوق معرف تعريفا جيدا، وركر عمل احتياجات العميل، ويجري تكاملا لكل ألشطة النّسويق التي تؤثر على العملاء. وبدوره، ينتح عه لأراح عن طريق إنتاج علاقات عميل طويلة المدى ساء على قيمة العميل، ورضاته.

وعادة بعني تعبد مفهوم التسويق أكثر من الاستحابة لرعبات العميل المحددة، واحتياحاته الحنمية نبحث الشَّر كات التي يقودها العميل customer-driven العملاه الحاليِّين بعمق لتتعلُّم عن رغباتهم، وتجمع انكر متحات وخدمات جديدة، وتختبر تحسينات المنتج المتظرة. وعادة يعمل التسويق الذّي يقود، سنهك هذا جيدا عندما توحد حاجة واضحة ، وعندما يعرف العملاء ما يريدوه .

لكن في الكثير من الحالات لا يعرف العملاء ما يريدوه، أو حتى ما الذي يكون ممكما " مثال دلك. سد سه مصت، كم عدد المستهلكين الدين كمان يكن أن يفكروا في السوال عن هاتف حليموي، أو الات سنوح عن بعد، أو ألات التصوير طبق الأصل المنزليَّة، أو حساب سمسرة الإنتريت 24 ساعة مي ليوم، أو حهر تشعيل أفراص DVD، أو نظم تحديد الموقع بالقيمر الصناعي التي تحسك بالبيد، أو PC التي يمكن

و المعلق من المعالات مالت ويق الذي يفوده العميل customer-driven - فهم استباست و المعالم من من هذه المحالات مالت و تعدمات تحقق الاحتيامات من والناح متحات و خدمات تحقق الاحتيامات

ارتداوها؟ نددي مثل هذه الحالات بالتسويق السبي الع عهدا قد يكون أعصل من فهم العملاء أنصهم، وإنتاج متجات وخدمات نحقّق الاحتياجان الهيئة لع عهدا قد يكون أعصل من فهم العملاء أنصهم، وإنتاج متجات وخدمات نحقق الاحتياجان الهيئة لع

هي المستقبل. وكما وصعها أكبو مورينا Akio Morita قائد سوفي الخبالي" " خطئنا هي قبادة العامة من الأسرائس و كما وصعها اليو موويد المسلمة التي يويدوها. فلا يعرف العامة من الناس ما الذي يمي مسرون من الناس ما الذي يمي م حديدة بدلا من سؤائهم ما أنواع المنتجات التي يويدوها. فلا يعرف العامة من الناس ما الذي يمي من المنتجاب المناسسة عك. لكنا عرف دلك * وطبقا لأحد متعذي ثري إم 3M. * هدفنا هو قيادة العملاء إلى المكان المنتجاب المناسسة عن الم النَّماب إليه قبل أن يعرفوا إذا كانوا يربدوا النَّماب إليه " . (١٠)

مفهوم التسويق الاجتماعي

مفهوم التسويق الاجتماعي societal marketing concept إذا كان مفهوم التسويق التربيد يسان معهوم مستوين الخلافات المكنة بن الرّغبات قصيرة المدى short-term wants للمستهلك ، والرّفاهية طويلة المدى mass معلى» المستهلك. هل الشركة التي تشعر برغبات الفرد قصيرة المدى، وتخدمها، وتحققها نعمل من الاعمر دانما للمستهلكين والمجتمع في المدى الطويل دائما؟ ويشمسك مفهوم التّسويق الاجتماع : بحة النَّسوين يجب أن تقدم قيمة للعملاء بطريقة تحافظ على، وتحسن كلا من جودة حياة السنهن

مفهوم التسويق الاجتماعي societal marketing concept

العكرة أن النظيم يجب أن يحدُّد احتياجات أسواق الهدف، ورغباتها، واهتماماتها. ويجب أن يسهد دلك فيمة ممتارة للعملاء بطريقة تحافظ على سلامة العملاء، والمجتمع (societ) وتحسنها.

لتباول صناعة الوحيات السّريعة. يري معظم النّاس مبلاسل الوجبات السّريعة العملانة بي ون الحاني على أنها تقدم طعاما مريحا وطيب المذاق بأسعار معقولة . إلا أن الكثير من مجموعات المنهك. الحموعات البيئية أظهروا قلقهم منها. ويشير النّقد إلى أن الهمبورجر، والدّجاج القلي، والععر اللبة، ومعظم الأخممة الأخرى التي تقدمها مطاعم الوجبات السريعة بها دهون وأملاح كثيرة. وأصح ارجمات الأن "متصحمة الحجم، " ممّا يقود الستهلكين إلى زيادة في الأكل، والمساهمة في وله لمه وَحَبَّةَ فَنَعَلْكَ المُشْحَاتَ فِي عَبُواتَ مُرْبِحَةً لَكُنَّهَا تَقُودُ إِلَى فَاقْدَ، وَتَلُوثَ. لذلك، في تلبية زعاد ستهلك فصيرة المدي، يمكن أن تصر صلاسل الوجبات السّريمة مرتفعة النّجاح بصحّة المستهلك، ونسب نَ مشاكل بيثية من المدى الطويل. (١١١)

وكسابس شكل (١-٤)، يجب أن توازن النسّركة بين ثلاثة عوامل في إعدادها استراتيم.

تنويقها ارباح الشركة، ورعنات المسهلات، واهتمامات المعتمع ، عمل أند ١٠٠٠ الله المسلمة " مغيدتنا Our Credo التي يركم على الأماية ، والأراد ما معام و ويتنا الشركة المسلمة " معام التي يركم على الأماية ، والتي الماية المسلمة وب الرباح وتحت هذه العقيدة، يمكن أن تتحمل حوبسون وجونسون حسارة فبيرة بلدلا من شيخر. دفعه الرباء

عكل (١-٤) الثلاثة عوامل التي تقع وراء معهوم التسويق الاحتماعي

لتناول حالة التّلاعب الشراحيدي التي مات فيها ثمانية أشخاص من ابتلاعهم أقراص تيليبول Tylenot ، وهي إحدى العلامات التجارية لجونسون وجوسون. ورغم اعتقاد جونسون وجونسون أن الأقراص تبدّلت في بضع محلات فقط، ولبس في المصنع، إلا أنّها جمعت كل منتجها منها. وكلمها هدا 240 مليون دولار . لكن في المدى الطويل قوي جمع الشَّركة الذَّكي للتيلينول من ثقة المستهلك فيها ، وولاته لها، وطنَّ النبلبول العلامة النَّحاريَّة الرَّائدة لإزالة الألم في الدُّولة

مي هذه الحالة، وعيرها، وجدت إدارة جونسون وجونسون أن عمل الشيء الصّحيح يفيد كل من السنهلكين، والشَّركة. ويقول المنفذ الرَّئيسي لجونسون وجونسون، *يجب ألا ينظر للعقيدة على أنَّها نوع مير من برنامج الرَّفاهية الاجتماعية . . . إنَّها مجرد أعمال حيدة واصحة . فإذا حافظنا على أن بعمل ما بكون صحيحا، فإنَّنا بعتقد أن السُّوق سوف يكافئنا في نهاية اليوم* . لذلك فتحصيص حونسون وحوسون عسه للمستهلكين، والمجتمع على مدار السنين جعل منها إحدى الشركات الأمريكية الأكثر إعحال بها، وواحدة من أكثرها أرباحا. (١٢)

> إعداد خطة ، وبرنا مح تسويق PREPARING MARKETING PLAN AND PROGRAM نمذ استراتيجيَّة نسويق الشركة أي العملاء ستخلمهم الشركة ، و كنف ستنتب فسعة لعد ٧

Our Credo

mechanic port featurement afty is to the doctors, numeroad portions or methanic port classes care all others, who as our treatures and concern in meeting their needs everything we community existing auditory in crede to prescho exempting in the needs everything to extract portion auditory in crede to prescho readpoint once of the control of the needs of

We are responsible to out employees the men and women who werk with us tracephor the world Even one must be considered as an individual. We must instead their digitally and sineapare their men They must be considered as an individual. We must instead their chief plant to an individual they must be considered as an individual to consider their must be four and adequate and working conditions deliver and individual to must be mindred to wrote to help our employees full their lamby real consideration.

Their lamby real considerations are suppossible to the considerations and complete their must feel the form their suppossibilities.

Employees must feel free to make suggestions and complains. There must be equic appointment for employment idevelopment and advancement for most equation. We must provide competent in anagement and their actions must be talk and emining.

we are responsible to the communities in which we the and work and to the world community as well.

We must be good afficency—support good worst and charities and before our fair thate of kazes.

We must encourage civic improvements and best termedith and educative must encourage civic improvements and best termedith and educative must encourage civic improvements and best termedith and educative must encourage civic improvements and best termedither than the property we've re-provided to use.

Cut final responsibility is to our stockholders
Business must make a sound profit
We must experiment with new valea.
Research must be carried on snowathe programs develope and must be purchased new facilities provider.
New equipment must be purchased new facilities provider.
and new product is upunched.

and new products launched.

Reserves must be created to provide for adverse times.

When we operate according to these principles the stackholders should read a fair return.

Johnson Johnson

تلخص عقيدة جونسون وجونسون Johnson & Johnson وإجراءات الشركة على مدار السنوات اهتمامها بالمجتمع.

ذلك، يبني المسوق برنامج تسويق يقدم القيمة المقصودة للعملاء المستهدفين. ويبني برنامج التسويق الربع التسويق الربع التسويقي marketing mix للشركة، وهو مجموعة من أدوات التسويق تستخدمها الشركة في تنفيه استراتيجية تسويقها.

وتصنف أدوات المزيج التسويقي الرئيسية إلى أربع مجموعات واسعة ، تسمي الأربعة بيز المستويق : المنتج product ، والسّعر price ، والمكان promotion ، والتّرويج promotion . ولتقديم مقترح قيمتها بحث أن تنتج الشركة عرض تسويق (منتج) يحقق الاحتياج أولا ، وكيف تجعل هذا العرض متاحا للمستهدي المستهدفين (المكان) . أخيرا ، يجب أن تتصل بالمستهلكين المستهدفين بالنسبة إلى العرض ، وتتابع عمر التّرويج) . ونتعرف على برامج التّسويق ، والمزيج التسويقي بتفاصيل أكثر كثيرا في الفصل التّالي .

بناء علاقات العميل BUILDING CUSTOMER RELATIONSHIPS

تقود أول ثلاث خطوات في عملية التسويق - فهم السّوق واحتياجات العميل، وتصميم استراتيجيّة تسويق بفودها العميل، وبناء برامج التّسويق - كلّها إلى الخطوة الرّابعة، والأكثر أهمية: بناء علاقات عميل مربحة.

Customer Relationship Management إدارة علاقة العميل

نكون إدارة علاقة العميل (CRM) CRM بصورة ضيّقة بأنّها نشاط إدارة قاعدة بيانات العملاء. وتشمل، الحديث. فحتي وقت قريب، عرفت CRM بصورة ضيّقة بأنّها نشاط إدارة قاعدة بيانات العملاء. وتشمل، بهذا التّعريف، إدارة معلومات تفصيليّة عن العملاء الأفراد، وإدارة "نقاط تماس" العميل بعناية بهدف تعظيم ولاء العميل. ونناقش نشاط CRM الضيّق هذا في الفصل الرّابع الذّي يتناول معلومات التّسويق.

لكن حديثا جدًا، أخذت إدارة علاقة العميل معني أوسع. وفي المعني الأوسع، تكون إدارة علاقة العميل معني أوسع. وفي المعني الأوسع، تكون إدارة علاقة العميل مربحة، والحفاظ العميل مربحة، والحفاظ عليها عن طريق تسليم قيمة، ورضاء ممتازين للعميل. وتتعامل مع كل أوجه الحصول على العملاء، والحفاظ عليهم، وتنميتهم.

إدارة علاقة العميل customer relationship management

العمليّة الشّاملة لبناء علاقات عميل مربحة، والحفاظ عليها عن طريق تسليم قيمة، ورضاء ممتازين للعميل.

قرالب بناء العلاقة: قيمة العميل، ورضاؤه

والتسويف الم المفتاح لبناه علاقات عميل دائمة هو إنتاج قيمة، ورضاء ممتازين للعميل. فمن الأكثر ترجيحا أن يكون على المعلاء الرّاضين عملاء لهم ولاء، ويعطوا الشركة حصة أكبر في أعمالها.

قيمة العميل. يمكن أن يكون جذب العملاء، والحفاظ عليهم مهمة شاقة. فعادة يواجه العملاء منظومة مدركة المعمل عندة يواجه العملاء منظومة مدركة المعمل المنتجات، والخدمات ليختاروا منها. فيشتري العميل من الشركة التي تقدم أعلى قيمة مدركة للعميل عدمات ليختاروا منها. تقويم العميل للفرق بين كل المنافع، وكل التكاليف لعرض السوق للعميل للفرق بين كل المنافع، وكل التكاليف لعرض السوق بالنسبة إلى نظرائه من العروض المنافسة.

مثال ذلك، يكسب عملاء فيد اكس PedEx عددا من الفوائد. وأكثرها وضوحا هو تسليم الطرد بسرعة، وعولية. لكن باستخدام PedEx، يمكن أن يحصل العملاء على بعض من قيم الصورة والحالة

ابالمجتمع

ربعة بيز^{دال} عرح فيمتها الم عما للمستهذ

ا، وتنام ند. التالي:

القيمة المدركة للعميل value القيمة المدركة للعميل الفرق بين إجمالي قيمة العميل، وإجمالي تكلفة العميل.

مدركة.



1. 7.

اغط

هل نستحنّ خدمة فيد اكس السّعر الأعلى؟ تعتقد فيد اكس ذلك. وتعد إعلاناتها بأنّك إذا كنت في حاجة إلى العولية. والسّرعة، وراحة البال، "استرخي، إنّها فيد اكس".

وعادة لا يحكم العملاء على قيم المنتج، وتكاليفه بدقة، وموضوعيّة. ويتّخذون إجراءاتهم طف القيمة المدركة perceived، مثال ذلك، هل تقدم FedEx تسليما أسرع، وأكثر عولية فعلا؟ إذا كان هما هم الحال، هل تستحق هذه الخدمة الأفضل الأسعار الأعلى التي تحصل عليها FedEx؟ تجادل حدمة من الولابات المتحدة PedEx أن خدمتها السريعة تقارن مع FedEx، وأسعارها أقل منها كثيراً المنافقة الم

المكم من حصة السوق يقول أن معظم العملاء يدركون عكس ذلك. فيودعوا كل يوم 3 مليون طردا سريعا لدي المحكم من الحمل الشحن الجوي لليوم التالي بالمقارنة مع 6% لمنافستها USP. ويكمن التحدي لحدمة البريد في تغيير إدراكات قيمة العميل. (١٣)

رضاء العميل. يعتمد رضاء العميل customer satisfaction على الأداء المدرك للمنتج بالنسبة إلى توقعات المشتري. فإذا اتّفق الأداء مع التّوقعات، يكون العميل راضيا. وإذا ازداد الأداء عن التّوقعات يزداد رضاء العميل، أو يبتهج.

وتخرج شركات التسويق المتميّزة عن طريقها للحفاظ على رضاء عملائها. فيكرّر العملاء الراضون الشراء، ويتكلّموا مع آخرين عن تجاربهم الجيدة مع المنتج. ويكون المفتاح توفيق توقعات العميل مع أداء الشركة. وتهدف الشركات الذكية إلى إدخال البهجة delight على العملاء عن طريق الوعد بما يمكنها تسليمه فقط، وتقوم بعد ذلك بتسليم أكثر more ممّا وعدت به (انظر التسويق الحقيقيّ (١-١))(١٤).

رضاء العميل customer satisfaction الدى الذّي يتّفق عنده الأداء المدرك للمنتج مع توقّعات المشتري.

لكن رغم أن الشركة المتمركزة حول العميل تسعي إلى تسليم رضاء أعلى بالنسبة إلى المنافسين، فإنّها لا تحاول أن تعظم maximize رضاء العميل. وتستطيع الشركة أن تزيد رضاء العميل دائما عن طريق تقليل أسعارها، أو زيادة خدماتها. إلا أن هذا يكن أن ينتج عنه انخفاض في الأرباح. لذلك، يكون الغرض من النسويق إنتاج قيمة للعميل مربحة. ويتطلب هذا توازنا دقيقا جدًا. فيجب أن يستمر المسوقون في إنتاج فيمة، ورضاء أكبر للعميل دون أن " يضيعوا المسكن give away the house".

سنويات علاقة العميل، وأدواتها

يكن أن تبني الشركات علاقات على العديد من المستويات، اعتمادا على طبيعة سوق الهدف. ففي أحد النقبضين، يكن أن تبني الشركة التي لها العديد من العملاء منخفضي الهامش إلى تطوير علاقات أساسية النقبضين، يكن أن تسعي الشركة التي لها العديد من العملاء منخفضي الهامش إلى تطوير علاقات أساسية basic relations معهم. مثال ذلك، لا تتصل بروكتر وجامبل (P&G) ما منخلل إعلان بناء العلامة متجها تايد Tide Fabric لنعرفهم شخصياً. ويدلا من ذلك تنتج الشركة علاقات من خلال إعلان بناء العلامة الشجارية، وترويجات المبيعات، ورقم الرد هاتفيًا على العملاء 1-800، وموقع الويب Network Tide.com وهو Network Tide.com.

وفي النقيض الآخر، في الأسواق التي بها عملاء أقل وهوامش أعلى، يريد البائعون أن يتبجوا

lac of lagement

عروضا

مران Boeing وسيف واي Safeway، وثبار التجزئة الكبار الآخرين. وشراكات بوينج Boeing وثبار التجزئة الكبار الآخرين. وشراكات بوينج Boeing مارن Wal-Mar، وسيف واي American Airlines، ودلتا Boeing، وخطوط جوية أخرى في تصميم طائراتها الرائع والمنافقة الأمريكية American Airlines، ودلتا علاقات العميل الأخرى منامية. تحقق متطلباتها كلها. وبين هاتين الحالتين المتناقضتين، تكون مستويات علاقات العميل الأخرى منامية. والآن، تطور معظم الشركات الرائدة ولاء العميل، وبرامج المحافظة على العملاء. فبالإضافة إلى والآن، تطور معظم الشركات الرائدة ولاء العميل، وبرامج المحافظة على العملاء. فبالإضافة المعلمة تقديم قبمة، ورضاء مرتفعين بصورة متسقة، يمكن أن يستخدم المسوقون أدوات تسويق محددة لتطوير وابط أقوي مع العملاء. مثال ذلك، تقدم الكثير من الشركات الآن برامج التسويق المتكرر بمصورة متعلم الخطوط المحددة لتروا بكميّات كبيرة. فتقدم الخطوط الموبر ماركت خصومات وعملائها المهمين جداً .

ترعي هارلي دافيدسون Harley-Davidson مجموعة ملاك هارلي (Harley Owners Group (H. O. G.) والني ونور لقائدي الهارلي، "طريقة منظمة للمشاركة في حبسهم، ويظهروا فخرهم". وتشمل منافع عضوية ونور لقائدي الهارلي، "طريقة منظمة للمشاركة في حبسهم، ويظهروا فخرهم". وتشمل منافع عضوية H. O. G. Touring Handbook وكتيب سفر H. O. G. Touring Handbook، وبرنامج مساعدة جانب الطريق، وبرنامج تأمين خاص، وخدمة تعريض السرقة، ومركز للسفر، وبرنامج "الطبران، والقيادة Fry & Ride" والذي يكن الأعضاء من تأجير هارلي Harleys أثناء العطلة. كما أن للشركة موقع ويب موسع لهم، والذي يقدم معلومات عن فروع . H. O. G. والسباقات، والأحداث، والمنافع. وللنادي العالمي الآن أكثر من 1,300 فرع محلي، و 800,000 عضو.

ولبناء علاقات العميل يمكن للشركات أن تضيف روابط هيكلية ، وذلك بالإضافة إلى المنافع المالية ، والاجتماعية . فيمكن أن يبيع مسوق الأعمال للعملاء معدات خاصة ، أو روابط خط مفتوح تساعدهم في إدارة أوامرهم ، أو رواتبهم ، أو مخزونهم . مثال ذلك ، أعدت منشأة ماككيسون McKesson Corporation ، وهي تاجر جملة رائد للمنتجات الدوائية ، نظام خط مفتوح يساعد الصيدليّات الصغيرة في إدارة مخزوناتها ، وإدخال أوامرها ، ومان أرفقها .

الطبيعة المتغيرة لعلاقات العميل The Changing Nature of Customer Relationship تعدث تغييرات هائلة في الطرق التي ترتبط بها الشركات بعملائها. فركزت شركات الأمس على التوبي الغزير لكل العملاء على طول اللزاع. وتبني شركات اليوم علاقات مباشرة، ودائمة أكثر مع عملاء مختارين بعناية فائقة. وفيما يلي بعض الاتجاهات في طريقة ارتباط الشركات بعملائها.

الارتباط بالعملاء المختارين بعناية فاثقة

لارالت تمرس قلة من الشركات الآن تسويقا غزيرا حقيقيًا - البيع بطريقة نمطية لأي عميل قد يشتري المنتج. والبوم، يدرك معظم المسوقين أنهم لا يريدوا علاقات مع كل عميل. وبدلا من ذلك، تستهدف الشركات الآن عملاء أقلّ، لكنّهم أكثر ربحيّة.

وفي نفس الوقت الذّي تجد فيه الشّركات طرقا لتقديم قيمة أكبر للعملاء، فإنّها تبدأ في التقويم الدّقيق لقيمة العملاء للشّركة. وتقوم الكثير من الشّركات الآن، تحت مسمي إدارة العلاقة اختياريًا selective لتبعة العملاء النين يتسبّبوا في خسارة لها، واستهداف العملاء المتسببين في أرباح لها لتدليلهم. وبعد أن تعرف الشّركات العملاء المربحين فإنّها تنتج عروضا مغرية، ومعاملة خاصة لاستخلاص هؤلاء العملاء، وكسب ولائهم.



به علاقات العميل: ترعي هارلي دافيدسون Harley-Davidson مجموعة ملاك هارلي (Harley Owners Group (H. O. G.) مجموعة ملاك هارلي العالمي الآن أكثر من والتي توفر لقائدي الهارلي، وطريقة منظمة للمشاركة في حبهم، ويظهروا فخرهم وللنّادي العالمي الآن أكثر من معلى، و 800.000 عضو.

اليسوس التعلقين (1) علاقات العمل: إدخال التقمل العمل) ،

الما المراقب المراقب



ست سراست أن النظر ف في حفل العملاء سعداء، رعد أه مكت في يعلى الأجود بعد أن كلف في يعلى الأجود بعد المراجعة بالمراجعة بعد المراجعة بالمراجعة بالمرا

ود من سوات و استخداد العرب الله الإيمانية المشهر و أسما الم المتعلقات و والمدارا في المتعلقات الما المتعلقات ا المتعلق والمتعلق المتعلق المتعلق أشوات طورته في والله المتعلق المتعلق المتعلقات في المتعلق الم

در صرد ، ه در حده داد الاستخدام و المستخدم و المستخدم المستخدام المستخدم ا

- دوم بر ما يعد الله على المعلام، لكها لبست سور الصافط أثرتس إلى أي بسن 18 مدي المدين المدين المعلام، لكها لبست سور الصافط المنافظ المعلام، الله أنه يوع من شاط الشعويص بطريقة أو بأحرى المنافذ من أشير دست الشركات التي نؤديد بصوره جدة فإنا يعود عليها بالقائدة الكبيرة ابصا

an Keiler, "Five Companies That Do F Right and Make It Pay" vale. & Market e Marigene مهم المجادة الم

كن ما لذي يحد أن تمعله الشركة مع العملاء غير المربحين؟ لا يحتها تحويلهم إلى عملاء مربعين. وقد يدأن السنمي "عن عملاء لذين يكونوا عير ساسين حداً، أو تكلف خدمتهم أكثر عاتمودهم. عند عن شأكات مناردت. قادت صاعة الننوك الطريق في تقويم ربحية العميل. فيعد عقود من يقا شكام عند أم أكد عدد تمكن من العملاء، تجري الكثير من السوك الآن تعدينا في قواعد بياناتهم الها حدم عملاء مراحين، واستعاد عملاء الحاسرين

Presenting Premier One, checking So nany teatures 1's a shame to calcut "checking"



The second secon

BANKIONE

and the second of the second o

و الملاقة احتباريًا مسمع ملك BankOne في لويؤيانا Louisian "الوائل هملانه بأن يعرفوا أنهد ماصي. وستين، ولهم اعتبازات، وقيمة " مثال دلك، بعد تقديم طاقة دهية حاصة "للحاوس" الموجود أمام المات فأنهم يوجه بن دندة صرافة حاصة لا يوجد صعد متنظر أمامها، أو إلى مكت يعمل عليه موطف مدر تنويا حاصاً.

نحسب النوك الآن يصورة روتينية قيمة المعيل نناء على عوامل متل متوسط موازة الحساب، وسنخ الحساب، واستخدام المحدمات، ووباراته للعرع، ومتعيرات أحرى وسنعجم عتل هدم عمير النت تقديرات للعميل لتي يحدد كم يزداد - أو يقل الثماوت المسموح به وwast للعبير الذي يريد، عنى سبل الثمال، بطاقة انتمان عمدل فائدة منخفصة، أو يهرب من رسوم الشبك الموص bounced-check عنان اللك غونا، بحصل المملاء المربحون على ما يريدوه، وبالنسبة للعملاء التي تتسبح ساباتهم مي حسارة اللك غونا، بحصل المملاء المربحون على ما يريدوه، وبالنسبة للمعلاء التي تتسبح ساباتهم عي حسارة اللك غونا، نادرا ما يتزحزح عمل حدمة العميل. ولعملية الفرز هده الكثير من للغاطر بالطبح لأحد الإساب، أن من المعدد التبدو بالأرباح المستقبلة. ومحل أن يكون طالب المدرسة النب الذي يكون في حريمة للمعدد على الملكس ما وبارد والمعافرة من المنافرة عمل الملكس منهوبرا - لدلك قد لا يريد أن تديد حدة المعالمية الكثير في المنتقبل أو يكون أن يصبح الشاب وث الملاس منهوبرا - لدلك قد لا يريد أن تديد حدة المعالمية الكثير في المنتقبل أو يكون أن يصبح الشاب وث الملاس منهوبرا - لدلك قد لا يريد أن تديد حدة المعالمية الما المعالمية الموازة المعالمية المعالمية المنافرة المعالمية الشاب وث الملاس منهوبرا - لدلك قد لا يريد أن تديد حدة المعالمية المعالمية المعالمية المعالمية الشاب وث الملاس منهوبرا - لدلك قد لا يريد أن تديد حدة المعالمية المعالمية المعالمية المعالمية الشاب وثالث المعالمية المع

الارتباط للمدى الطويل

مند اصبحت الشركات حيرية اكثر السنة إلى أي عملاء تحتارهم لحدمتهم، وإنها تحدم هؤلاء اللَّهِ تحتارهم بعريقة أعمق، وأكثر دواما وتدهب شركات اليوم أبعد من تصميم استراتيجيات لحداب عصد مدلاد مدر ورات عمست حدية العرام معهم فتستحدم الشركات إداره علاقة العميل و من المعالم على و من و علادت و relationships عويلة المدى معهم و تكون النظرة الحديثة ال شنوين مدره عن علم، وفي يحد معملاه لمرمجين، والحفاظ عليهم، وتنميتهم

ناد الله كبر احديد على احفاظ على العملاء، وتنميتهم؟ في الماضي، كان النَّسويق مستمرُّ النَّمْ و لافتصد نفوز بعبي عرصه هاثلا من العملاء الحدد إلا أن الشركات تواجه اليوم معص حقائق النَّسوين حديد، ونعني شعبير ت سندية (أو نديوعرافية)، والمافسين الأكثر تطورا، والسَّعة الرَّائدة في الكتر مر بعد عد ال هذك عملاء أنو كممل عيهم وتحارب الكثير من الشركات الأل للحصول على حصم الأسواق لسطحة، أو الهووسة

وشحة لذلك. ترداد تكاليف حذب عملاه جدد. وفي الحقيقة، أن حدب عميل حديد يكلف م بي . مرَّ من نكبية حفاظ على العميل الرَّاصي الحاليُّ ووجدت مشأة سيور Sears أن حدث عمد حديد يكنف ١٥ مرة مش نكتمه الاحتماط بالعميل الحاليّ وبمعرفة هذه الحقائق الجديدة، تحاول الشّركات! تحتفظ بكن فواها بالعملاء المريحين (١٧)

الارتباط المباشر

، لإصافة لى إنباط الكثير من النشركات بعملاتها بصورة أكثر عمقاء فإنّها تتصلّ ابصا بصورة مباشرة math كثر في حفيفة أن النَّسويق اساشو يزدهر - فيستطيع المستهلكون أن يشتروا الآن أي منتج افتراضيا دو. لدها من المحل - عن طريق الهاتف، وكتالوجات الأوامر السريدية، والأكشاك، والتجارة الإلكتروب « شندي و كالاه مشند بات الأعمال و وتبياعلى الويب عناصر تشراوح من توريدات المكاتب المعضية بر معد ب حاسب ما تقعه بتقلية ، ومربقعة السعر

سع بعض شركت عبر القوات المنشرة فقط onl - شركات مثل دل للحاسب Dea Computer.

يد المجامع والرهود America on وأحا ول دوت كوم monorman وم مدير ر مسيعة المستخدم شركات أحرى الأنصالات الماشر و في مساعدة دوات مديلار معادلة واستخدم شركات أحرى الأنصالات الماشر و في مساعدة دوات مديلار when the state of رحوق المناصف المناصف المناصفي إعلامات وسائل الإعلام إلا أنه تستعلم من أن المناصف المناصف المناصف المناطقة المن مناصف و بساعتها المناطقة المن يري و معلق www. PlayStar. و يما علاقات مع لاعبي الألمان من كل الأعمار فيلده و معلون و و عناقلله و الأحمار عن الأحداث والنرويجات، وتوجهات للألعاب ودعمه، وحرمد مد معوج بسنطيع أن يشادل فيها لاعو الماريات الأفكار الميلة، والقصص مع بعصه ربي

معوج بعشر. ويعتبر معص المسوقين التسويق المباشر على أنه " مجود- التسويق للألف الثالية " ويتجبع بوم بشعر ويعشر عمل . ب ي السيع ، والشراء اتصالات مساشوة بين الشركات وعملاتها . ويزي احوود النسويق الماش ورب ب من من ان النسويق المساشر سبلعب دورا مهما ومترايدا، على أنه طريقة إصابية واحدة فلع للرعم. ي سوقى وبلغي بطرة فاحصة على عالم النسويق المناشر في العصلين السادس عشر. والسابع عشر

Partner Relationship Management عالعة الشريح

عدما بأتي مسوقو الوقت الحالي إلى إنتاح قيمة العميل، وبناء علاقات عميل قويَّة، وإنهم بعرورا الهدلا يى أن يعملوا بمفردهم فيجب أن يعملوا مع شركاء تسويق محتلفين وبالإصافة إلى أن يكونوا حبيبي م دارة علاقة العصيل customer relationship management ، يجب أن يكون للمسوفين إدارة علاقة لشريك partner relationship management جيدة ايمنا فتحدث تعيير ت رئيسية في كيف يشارك سوفون مع الأحرين من داخل الشركة، وخارجها ليحضروا مع بعصهم بعصا قيمة أكبر للعميل

إدارة علاقة الشريك partner relationship management

عمر الشترك مع شركاه في أقسام الشركة الأحرى، وحارج الشركة كي يحصروا مع معمهم معما فم كر للعميل

الشركاء داخل الشركة

نسبه كان المسوقون محملين يمهم العملاء، وتقدير احتياحات تعميل أبي أف والشركة الحنمة اركاد تُفكير القلايم أن أناس التسويق، والمبيعات، ودعم العميل هم الذي يعملون النسويق فقظ أما في عامد الصَّالاتُ خَالِيَّ، لم تعد ملكيَّة النَّسويق قاصرة على النَّداحلات مع العمين فقط بمكَّر أريضا على ك معرر وطبعيّ مع العملاء، خاصّة بالتّداخل الالكتروبيّ وبكون لتعكير خديد ل كل عمل بعب بكوسم كرا على العميل وقال دافيد ماكارد David Packard، أحد مؤسس هبونيت ركارد Hemice Packard.

and comment and the country of and it was in the سعم وعلام خير مر در وسون فيد بعميان ويهم شاكلوا في في ميلاه متقاطعة المحالف على الرئيم عدد وطراح من أفرق تعوير العميا " لكنا حساب فاحر الدانة اليسي السوّ هد، عدو المتوريم من سيعات والسويق، والمتحصصين في العمليات والإمدادات، ومحللي

شركاه النّسويق من خارج الشركة

معمد بند كات والد شر كال مشدد ، و تعتبد عود على المراكة مع شر كات أحرى . صادر و با سند در من مورغین ، و عار نخونة ، و حرین علیل النشو که بالشسوس منها و تقید

مسه عرص nano nano في من تقد من المواد الحام إلى المكونات إلى المستجات المهاتبة التي تحيد بي منذب مهانيان منارديك، تكون مسية العرص للحاميات الشخصية من موردي وقائل الحار سال المرب المربي والمساعية والمورعين، ونحار المحرفة، والحرين الدين بيبعوا الحاسيات. وم حالات في أسست عدرص supply chain management ، نفوي الكشير من الشركان الأ أمداله بشركاته على صوب مسلة العرص. وتعرف أن أقدارها لا تعتمد على مدى حودة أدائها فقع . مد مدمد عدمه إيمد عمل مدي حودة أذاه ساسلة عرصها كلها مقابل سلاسل عرض المنافسين ور عدر ما من ساندن. و من من تعملاً، فقط والله يعامبوا كلا منهما كشركاء في تسليم فيمة العمي مث ربت العمر و رومارت مع موردين مثل للاك وديكر Blak & Decker نشدقق الإصدادات، وتقد لدب لزريع مشرك. أديم عنه أسعار أقل للمستهلكين وتعمل لكرس، من الناحية الأحرى، يتعار وليز مه موردين محدرين بعناية لتحسين الحودة، وكفاءة العمليَّات. ومن النَّاحية الأحرى، فإنها تعمر به ند سد ال tranc ve dra cr انتو فيو منبعات درجة القمة ، ودعم الحدمة الذّي يحضر العملاه إلى دح

الاء ماء و محافظه على عاديهم مرأة أحري ودا والعالم إلى إدر وسنسلة بعرض وبكتشف الشركات الحالية أنها في حاحة إلى شوكاه استرابحيا المستعمر لتي يكوبوا فعالين. وفي البيئة الحديدة الأكثر تنافسيه فالاستمرار بصورة فرديّة يكون مثل من لا ب ص ما صنة فترده التحاكمات الاسترائيجية strutegic alluances عبر كل الصناعات، والخدمات نفر-عاد محاسب حدث إعلامات توضع كيف توفير شراكتها مع ميكروسوف Maranh حده با صدر بدر به حسب عنب ونعمل فولكس والجن Volkswagek بالشاركة مع أر-د بسد مبدلاً . Aicher Dane ، Midian على تعوير وقود بسو دير ل . وفي بعض الأحيان ، حتى الدف

Apple Computer - Live July to Hewlett Packard (HP) 3,15 . Li has a co من قد الله المساوية Podic من 19 والتي تشجها Apple وحد من جهود 18 النوسية والتي تشجها Apple المد ومن استخلاص استهنت "مالمشاركه مع أبل، لدينا العرصة الإصافة قيمة على طريق تكنو أكسر حرم يكرونس. مدين وصي في العالم في أكبر اصنرات من تسلية وقعية ل 180. " يتول ولك كارتي موريد (ark)." رسيلي (ملي) ... ٤ رئيس HP) وصبابط التنعيد الرئيسي بها ويصيف مشيف حوس HP) حسابط ... الراحات steet أمل هو توصيل iPod، و Tunes بين يدي كل محمد للموسيقي عي حد و و الما المشاركة مع HP وهي شركة منكرة للمستهلك، في عما دلك (١٩)

. كما وضعها حبم كيلي Jim Kell، ضابط التَّنفُيذ الرَّيْسي السَّانق في UPS، "لقدَّاستيدا الذي ن و الم تستطع هريمتهم، التحق مهم " به "التحق مهم، وتن يكن أن بهرمك أحد . (٢٠)

استخلاص قيمة من العملاء CAPTURING VALUE FROM CUSTOMERS

ن إول أربع حطوات في عملية التسويق بناه علاقات العميل عن طريق إشاح قيمة ممتازة للعميل، يمهال وتشمل الخطوة الأخيرة استخلاص قيمة من العميل مقابل دلك، في صورة مبيعات حالية وسنفلية، وحصة سوق، وأرباح. فبإنتاج قيمة ممثازة للعميل، تتح الشركة عملاه مرتععي الرضاه والدير ينمر ولاؤهم للشركة ، ويشتروا أكثر . ويعني هذا ، بدوره ، عائدات أكبر في المدى الطويل للشركة ودنش ها بواتح إنتاج قيمة للعميل: ولاء العميل واستبقائه، وحصة السوق وحصة العميل، وحقوق

إننام ولاء العميل، واستبقائه Creating Customer Loyalty and Retention

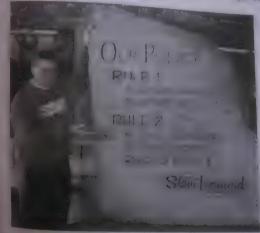
نتج دارة علاقة العميل الجيدة بهجة للعميل. وفي المقامل، يظلُّ للعملاء المتهجي ولاه، ويتكلُّموا مع لأحرب في مصلحة الشّركة ، ومنتجانها . وبينت الدّراسات اختلافات كبيرة في ولاه العملاه الدّبي يكونوا أَقُ رَصاء، والرَّاضين بعض الشيء، والرَّاضين تماما. حتى الانخفاض البسيط من الرَّصاء التاء يمكر أن بتع الحفاصا هائلا في الولاء. لذلك، لا يكون الهدف من إدارة علاقات العميل مجود إنتاج رصاء العميل

الله وإنما إدخال البهجة على العميل ايضا.

كما أدركت الشركات ايضا أن فقدان عميل يعني فقدان أكثر من حالة بمع واحدة فقط فهر يدمي فقدان من كامل من المشتريات التي يمكن أن يقوم بها العميل طوال حياته مثال دلك، فيما بني نوصيح در مي

customer lifetime value الحياة المميل مدى الحياة

customer lifetime value الحياة مدى الحيام مدى الحياد المعمل مدى الحياد المعمل مدال



ف مساوسان حدد حمل منين مدد مرأة أخرى، أنت سئيو ليوبارد "أرض فيربي لمخلات الألبان." الله وحد حسار من حرولت. عامدة رمز لين إذ كان المميل محطان أعد قراءة القاعدة وقع واحداً

من يبو نبو سرد الوحيد مي نقوم فيعة العميل مدى الخياة عنقلر لكرس ١٤٠٥ أن لعبل و مد ربي نبو بيداوي 600,000 دو لارا مبيعات طوال الحياة وترداد فيعة لعبيل مدى حبه ـ دو ربي يد عن 100 دو لار ((٢٣٠ لذلك فالعمل على الاحتفاظ بالعملاء، وتموهم يعطي معمى انتصادي مدينة . يكن أن تحسر الشركة بقودا على عملة حاربة معددة، وتطل تسعيد عمو ، فكر مربي من عدى

وروب من المستوح المستوح المستود والمستود والمستود المستود والمستود والمستو

Growing Share of Customer المهداة عمدا

رات أن الاحتماط بالعملاء الحيدين لاستخلاص قيمة العميل مدى الحياة، يمكن أن تساعد إدارة علاقا المبين خيدة المسوقين في زيادة حصة العميل share of customer الحصة التي يحصلوا عليها مستزيت العملاء لأصناف متتحاتهم، فينفق الكثير من المسوقين الآل وقتا أقل في تحديد كيم يربدوا عمة ساق، ووقتا أكسر في محاولة زيادة حصة العميل، لذلك تريد النبوك "حصة محعظة" أكسر وتريد معرف محلة "أكبر، وتريد شركات السيارات "حصة جاراج" أكبر، وتريد الخطوط حية "حصة معرة" أكبر،

حمة العميل share of customer حر، مشربات العميل الذّي تحصل عليه الشركة في فنات منحاتها

وأربادة حصة العميل، يمكن أن ترفع الشركة علاقات العميل عن طريق تقديم نوع أكسر العمد، خسير أو يمكن أن تدرب العاملين على السيع المتفاطع cruss selling والسيع الأكشر speel كي نسوق متحات، وخدمات أكثر للعملاه الحالين. مثال دلك، تكون أمازون دوت كوم Amazon دسمة حد ير رق معلاقات مع 35 مليون عميل لزيادة حصتها من مشتريات كل عميل. عندأت أمارود دوت كوم كسائع كسد ونقدم الأن للعملاء موسيقي، وشرائط عروص مرتبة، وهدايا، وبعب اطفال، والكتروبيات منهلاكية، ومتجات مكاتب، وعناصر تحسين المناول، وجرارات عشب ومتحات حدائق، ويكسبات



ربادة فيمة العميل مدى الحياة، يستهدف إعلان كاديلاك Break Through مرتمع السُّف المحيل الأصعر من العملا

بناء العلاقات الصحيحة مع العملاء الصحيحين

جب ل ندير الشّركات حقوق ملكيّة العميل بعناية. فيجب أن ترى العملاء كأصول تحتاج ال ندار. ينهم لكن لبس كل العملاء، بل ليس كل العملاه الموالين، يثلوا استثمارا حيفا. فمن المدهش أن مص لنملاه لو لين يمكن ألا يكونوا مربحين، ويمكن أن يكون نعض العملاه غير الوالين مربحين أي العملاه بعث لنستحودهم الشّركة، وتحافظ عليهم؟ "حتى نقطة معينة، يكون الاختبار واضحا احتفظ بالمفنين لكر بصورة متسقة، واخسر المنعقين الصّغار غريبي الأطوار". يقول ذلك أحد الخبراء. "لكن ماذا عر معنب نكسار غريبي الأطوار ، والمنفقين الصّغار الشسقين؟ ليس واضحا في العادة إذا كناد بحب منعوادهم. أو الاحتفاظ بهم، ومأي تكلفة؟ • (٢٧)

بحل أن نقسم الشركة العملاء طبقا لرمعيتهم المحتملة، وتدير علاقتها معهم طبقا لدلك ويعبُّ شكل (١-٥) العملاء في إحدى أربع مجموعات للعلاقة، طبقا لرسجيتهم، وولاتهم التوقّع (٢٨) نحتاج الرَّ وحدوعة إلى استرانبجيَّة [دارة علاقة مختلفة. فيسَن "الغرباء strangers" ربحيَّة محمصة. وولاً وتوفع سِطْ ويوحد الله أق بسبط بين عروض الشركة، واحتياجاتهم. وتكون استراتيحيَّة إدارة علاقة هؤلاء ملاه سبطة لا تستثمر أي شيء فيهم.

ر سه د در رمسي کی اعلاوی اصافتی در در اعلی ناز بی شراه کل عصل و توصی

به المحمد المرون دو مرحمه الرام مراية سنة المحاور ووفت راحته

صاد معوق معدد العمل وهداده . مك أدان أدان أهدا عدد بعدد عملاد دعد الراحد معالي الما و تكون إدارة ملاق دکت دردی دار همیا عدد بعدد بعیده نصف او در احداثی آن سنج عملاه فقطاء وایما ترین بعید اما جها نماه سای بعود از دارید شارکات بدائیه فی وقت احداثی آن سنج عملاه فقطاء وایما ترین

م هي حقوق ملكية العميل؟

مد سه في شور ، وعدان عدم هورت حقوق ملكية عميل customer equity مرتبعة (عباق مهای می به اور در معنی از این از این از که طول خده لکن عملاه کشرکه ومی الواصه دیک دیدن منک عمین دیدی و به معنی این معنین الشاری طول خده لکن عملاه کشرکه ومی الواصه معد ومولا معدد السوال. الله عند الموق العالية العبينما تعكس المبيعات، وعد معد معبد أعس الأراء الشرك من المبعث الوحصة السوق العالية العبينما تعكس المبيعات، وعد سوق د صي. ول حقوق ملكة عصل تقترح لمستقل الشاول كالديلاك بالما Cadalla

customer equity العميل ملكية العميل الحدي في معين منتزك مر ب احية لكن عملاء الشركة

يت من عدر عشري بلادي، كان أدي كادبلاك بعض أكثر العملاء ولاه في الصَّاعة سعد تاس منتري سيرت، كان اسم "كاديلاك" بعني المحامة الأمريكية ووصلت معت وريان في سور سدر با عناجره بن ١٩٦ في سنة ١٩٦٥ ويناه على حصية السوق، والمبعث سو مسمر علام مدرة وردا الالمعييين حقوق ملكية العميل رسمت صورة أكثر مهتايا فكالم مدر مداد بديات . . . (سوسط عمر و فاسلة)، وكان منوسط قيمة العميل مدى اخياة يسجمس وق عند مر مند رد در در مع در سيارة بنشروها الدلك، رعم أن حصة سوق كاديلاك كانت حدة، ب حر حدو منب عمير ندن قارن هد مع BMW لم تكسب صورة BMW الشَّانة والقويَّة حصَّة سوي مد ، كُلُ تسب منه أصعر ما لـ BMN مع قيم حقوق ملكية مدى الحياة مرتمعة والشيخة تحمير روات الدسر حدي ١٠ يند مرحفة سوق اللا مرحفة BMW واستمرت حقوق ملكية عند من - المام ملك كل عدائم بهما مدى الجاة للعميل أكبر الدلك ليست حف عاد وحد الحال لا يدو وسيدت حديثه للها وإنما بالميعات المستقبلية الصال وتكون فيعة مدي لخد

الما المعلود المستنفين إلى استرست والمعلاد مستنفين إلى استرست والمعلاد مستنفي المعلاد المستنفين إلى استرست والمعلاد مستنف و المعلاد المستنفية و المستنفية و المعلاد المعل

المظهر الجديد للتُسويق THE NEW MARKETING LANDSCAPE

من عدم في أحفد الأون من الفرق الحادي والعشويين الميلادي، حدثت تعبير ت عائد في لند و عد تشرر بوف Richard Love هيوليت باكارد Heskell achard ، "تكون سرعه العبير موبعة لمرت عدر عني تغيير أصبحت ميرة تنافسيه الآن" ويلحص بوجي بيرا Yogg Hera كانسالأساهي أحد يدو عاربكي New York Yankee هذا مستاطة أكنو عندما يقول ، "لم يحد المستقبل كما مسن أن اعتباراً

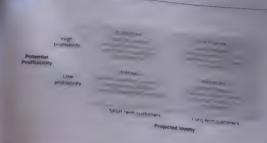
ويترح في هذ لفسد الأنحاهات، والفوي الرئيسية التي بغير منظر السوق، وتحديث استرابيعية نسن ومغي بعرة على أربعة تطورات رئيسية: العصو الرفعي الحديد، والعولمة السريعة، والنداء بالمريد . سؤولية المحلاقية والاحتماعية، والسعو في التسويق عبر الهادف للرّب

العصر الرقيمي الحديد The New Digital Age

لع لا دهر التقعي الحديث عصرا وقعبا حديدا فكان للنمو المتفجر للحاسات، والاتصالات المرقد.
ويسوت، والنقل، والتقييات الآجرى تأثير وتيسي على الطوق التي تقدم مها الشوكات فيه لعملائها.
لا أن، أكثر من أي وقت مصي، متصل حميعا بعصا، ومالاشياء الغرية، والمعيدة في العاد حرب فينم كان السعر عبر الولايات المتحدة يستغرق أسابيع، أو أشهر فيما مضي، يمكنا الأن السعر حول لا أشهر فيما مضي، يمكنا الأن الساء حول لا أشهر فيما مضي، عمل العالمة بتغلب لا أسبع من قبل، يمكنا أن فراها الأن أثناء حدوثها من خلال البث الماشر للاقمار الصاعبة ويسم كند مرسلات مع الأحرين الموجودين على بعد مسافة طويلة تستعرق أسابيع من قبل، فلا نحت على حدوثها من خلال البث الماشيع من قبل، فلا نحت عن الدون عن الهائف، أو الإنتريت.

لمَدُّ لَتُحَ الاردهار النَّهَي طرقا مثيرة حديدة للتعلم عن العملاء، وتسعهم، وإنتاج متحات وحددت المنطقة الشركات ايصا في توريع استحات كداء، والمنطقة الشركات ايصا في توريع استحات كداء، والدب كل والمنطقة في مجموعات كبرة، أو من واحد إلى واحد. والمنطقة في مجموعات كبرة، أو من واحد إلى واحد. والمنطقة عن مجموعات المنطقة المنطقة عند المنطقة المنطقة

وس حلال عقد المؤتم ات المرتبة vdocconferencing ، يستطيع ما حثو النسويق مي اعفر الرئيسي عشر كه كه الروزت Alon York أن يشاهدوا محموعات الشركير في شبكاعو (Chicago)، أو ماريس carle وون أن يعدوروا منكه في لفز الرئيسي فسصم نقرات على رز العارة فقط، يستطيع المسوق المشر منخوم مي حدد



Management of Customer of Survey Harvard Box services and (0-1) Jed and to Werner Keinart; and V kumur John 2002 p 01 of present a record of the services of t

نكور " لمر شدت butterfles مربحة ، لكى دون ولا . ويوحد اتماق حيد بين عروض الشرى . وحيد اتماق حيد بين عروض الشرى . وحيد عبد . ولا الدين المستنام بهد ، مثل الفراق المائية الدير يشادلو الحصص عادة وصحيات كسيرة ، إلا ألي وشاعد دعيد دعيد دعيد الصعفات دون شاعلاة متطعة مع أي شركة مسمسرة فردية و والدرا ما أنعي حميد دني عبد أن تستمتع الشرى حميد دنيو بي الدين المستمتع الشرى عبد شد بدين عديد أن تستمتع الشرى عبد شد بدين مديد في الاستثمار فيهم حتى بأني وقت الحولة الثانية

يكل الأصدق. خفيقون true freeds "مرحين، ولديهم ولاه ليشركه معا ويوجد اتفاق قوي بر حد حنيه، وعروص القركة فريد الشركة أن تعمل علاقة استثمارات مستمرة لإدحال البهجة على هزه. عداد، وزعاها، وتحتيم هما، وتعبهم وتريد أن تحول الأصدقاء الحقيقين إلى "معتقدين حقيد. المستعدد" ولي يعودو النصام، ويتكلموا مع الأخريل على تحاربهم الجيدة مع الشركة.

كار الأشحاص الديفون bamacles مرتفعي الولاء تكهم ليسوا مربحين. ويوجد اتفاق محمه بين حيد المدين يتعاملوا بانتظام مع النك يكه بين حيد المدين يتعاملوا بانتظام مع النك يكه الأحد مادت كابة لتعطية تكاليف الاحتماظ محساباتهم وقد يمثلوا معظم العاملين التيوين للمسابر محمد ما حسن بشرحه محبنهه عن طريق ريادة البيع لهم، أو ويادة الرسوم التي يتحملوها، أو عد محمد به دد محسم بشرخة أن تعربه إلى مربحين بعب أن تستغير عنهم.

ر د بای دریت شنوین، و همته بسوین

بادت حمد لمدوح بيعرف أن شيء عن السند ، التي تعودها ، ومنا الذي تقرأه ، ومنا مداق الأيس كرير الذي معمله أو رمستحده احدست تعويد حاسة ، يستطيع لسوقو ما أن يشجوا قواعد بيانات عملاقهم معمله ، حرصه بهذه ويستحدموها في مستهدف تعملاه الأفراد معروض صممت حصيصا لندية

تعدوم و بال السوم على معدد علائم من أدوات الانصلاب والإعلان الصا- تتراوح من أنه تقات حسوم و بالسلام (DROM D) والنقار على المدمحة لداكرة القراءة فقط (DROM D) والنقار من يعد وصوحه في كشت العديو في معدرات، والله الاستهددهم معاية فاقفة ومن حلال التحديد من دادو ت أنوص ريال عمد معتارين برسائل تستهددهم معاية فاقفة ومن حلال التحديد من الميد عمد عمد من المتحديد من ويصمحه معاية فاقفة ومن حلال التحديد من الميد عمد من من علان من معدوات التسليم السوية . يمكن أن يتسلموا مشترياتهم في دول أربعد و مدرجه و معدد دلك ، من حلان معجوات التسليم السوية . يمكن أن يتسلموا مشترياتهم في المن المتحديد المتحديد الافتراضي المن من حلان الافتراضي في الخط المفتوح في تبيمها



لإنترنت Internet النقتية الحديدة الدواهية أكثر التي نقود عصر الانتسالات و الحديدة الدواهية أكثر التي نقود عصر الانتسالات و الحديدة المواجعة المواج

Internet (iii)

ريزيد. يكا عكمونيّة عامة هائلة من شبكات الحاسب، والتي تصل المستخدمين من كل الأنواع في حميم لحاه يدم مضهم مضا، ويمستودع معلومات كبير مدهش.

ند الدفع استخدام الإنترنت في التسعيات من القرن العشرين المبلادي مع نطور الشكة المكوب من المدروب المسلمة المكوب في التسعيات من القرن العشرين المبلادي مع نظور الشكة المددوب World Wide Web (WWW). ومع دخول الألفة المجدود وصل احتراق الإنترنت ظاهرة عالمة حفيقة - دوس عدد مستحدمي الإنترنت في جميع أنحاء العالم 719 مليون في السة الماضية ، ويتوقع أديصل إلى 15 ميون سعة مع سعة 2007. (٢٠٠) يعني هذا النموة والتنوع في تعداد مستحدمي الإنترنت أن كل أنواع اللدر تعدد الدوس للحصول على معلومات، وشراء منتجات، وخدمات.

ومن الصعب في هذه الآيام أن تجد شركة لا تستخدم الويب بطريقة معنوية. وتحولت الكتبر من من الصعب في هذه الآيام أن تجد شركة لا تستخدم الويب بطريقة معنوية. وتحولت الكتبر من شركات "النقر، والمونة back-and-morier الأد تندم في الحصلاء الموجودين فعلا كساسح عن المن المحدد من شركات "النقر فقط (cick-only)" - ما تسمي "شركات الدوت كوم المحث في المحدد من شركات الدوت كوم المحتفظ مكان تسبع كل شيء من الكتب، ولعب الأطمال، والأقراص المدمحة إلى الأثاث، وقروص تغير، مكان تسبع كل شيء من الكتب، ولعب الأطمال، والأقراص المدمحة إلى الأثاث، وقروص تغير، وهذا السعار حلال "الصهار المدوت كوم المحتفظ من المخالف عبر الإنترنت. وهذا السعار حلال "الصهار المدوت كوم المحتفظ المنافظة على الأثاث، وغير الكتبر من تجاز الشجرة الالكترومين ودلتات وبعد المحتود فإنه يشهو محمد الحرق من الأعمال. والآن، وغيم المدانية المنتقلة لشراه المستهلكين في الحط المستوح فإنه يشهو محمد المعرد في ودواحه العديد من شركات الدوت كوم التي يقت على قبد الحياة مستقل واعد وحدال، يكون كثر مصد الشركات التي يقت على قبد الحياة مستقل واعد وحدال، يكون كثر مصد الشركات التي يقت على قبد الحياة مستقل واعد وحدال، يكون كثر مربعة الشركات التي يقت على قبد الحياة مستقل واعد وحدال، يكون كثر مصد الشركات التي يقت على قبد الحياة مستقل واعد وحدال، يكون كثر مصد الشركات التي يقت على قبد الحياة مستقل واعد وحدال، يكون كثر مصد الشركات التي يقت على قبد الحياة مستقل واعد وحدال، يكون كثر مصد الشركات التي يقت على قبد الحياة من الانصهار مربعة المحالة المستورة المسالة المسلم المسلم المستورة المسلم المستورة المسلم المس

رد سد المحدرة الأمكر وبيه معسنهك واعده، فإن المحارة الألكتر وبية من الأعمال إلى الأعمال يوهر فقع ويترفع للعميات الحارية من الأعمال إلى الأعمال في الحط المعتوج أن تصل إلى 33 تربيون دو قر مي خ 2004، مقد بة مع 100 سون دو لار فقط في مشتريات المستهلك. ويعدو أن كن الأعمال قد عمد معادعين تؤييد فانتقبت لعماقة مثل حيرال الكتريك 203، وأي في ام MBN، وفاي المحال، وبطم سك معاديك 2000، وميكروسوف Mecroson وكثيرات أخرى بسرعة لتستعل قوة الإنتريت

Rapid Globalizat, nacupul adjell

مه بعدة سوفين تعريف علاقاتهم بالمملاه، والشركاه ، وأنهم يشهموا نظرة حديدة للظرف التي يتصلوا هم مه العدم لأهم المحيط مهم على عالم يزاد صغره، يتصل الكثير من المسوفين الآن مع عملاتهم، وقد عدد العدمات

. زر بيس دوسه مدينة كل شركة نفريها، سواه كانت صغيرة ، أو كبيرة وبيشتري بانع الورود مد سه من دروده من الكسيك، بينما يتنافس منتج الإلكترونيات في الولايات المتحدة في أسواقه المحلّية مع معسين باباتين عمالقة . كما أن بانع التجزئة على الانترنت الذي يجد نفسه يتسلّم أوامر من جميع أسحاء مدسم في نفس الوقت الذي يقدم فيه منتج سلع استهلاكية أمريكي منتجات جديدة في أسواق تستق في

لقد واجهت الشركات الأمريكية عَديّات في مواقعها للحلية من الشركات متعددة الجنسبات الأوروبة والسبابانية. فضفوقت شركات مثل توبوتا Toyota، وسيمنز Nestle، ونسسله Nestle، وسومي Nosw, واللبابانية. فضفوقت شركات الأمريكية نفسها، وباللل والماموخ Semanna في أدانها على منافسها من الولايات المتحددة في الأسواق الأمريكية نفسها، وباللل وجدت شركات الولايات المتحددة في الحدى واسع من الصناعات فرصا جديدة في الحدارج، فطورت كوكاكو (ExxonMobil)، وجنرال موتورز General Motors)، وتجرزال الكتريك General Motors)، ودويفت OuPont، وموتورولا Motorola، وحشرات من الشركات والمتراك علية حقيقية، وتتبع وتبيع متبجاتها في جميع أنحاء العالم، حتى MTV لحفت صفوة العلامات التجارية العالمة، وتسلم صبغا محلية من متبجاتها في 140 دولة في جميع أنحاء العالم (نطر الشورة العالم)

الأن الأتحاول الشوكات أن تسبع أكثر من سلعها المشحة محلّبا في الأسواق الدّولية ففط، وإنّما مدر مدر مدر مدر مدر مدر الخرج ابصاء مثال دلك، يمكن أد يخر بيل بلاس Bill Blace. أحد أكبر مدر مدري الأزياء في الولايات الشّعادة، قماشا منسوجا من صوف استرالي Australian مع تصميمات مطبوعة في الطالبا والله ويصمم فستانا، ويوسل الرّسم بالبريد الالكووني "الى عميل في هونج كولج Hong Kong والمسلم المريد الالكووني" إلى عميل في هونج كولج Hong Kong المرابد الالكووني" الى عميل في هونج كولج Hong Kong والمسلم المرابد الالكووني" المن عميل في هونج كولج المسلم المرابد الالكووني" المنابد المسلم المرابد المنابد المسلم المرابد المسلم المرابد المسلم المرابد المسلم ا



ورن الكبير من شركات الولايات الشعدة عملنات عالم حضفة حضد كان و الدار سال ۱۳۸۰ ما مي الدارد الكبير من شركات الولايات الشعدة عملنات عالم حضورة الدوران و المسلم المس

الم السويو إدارة علاقات العمل الديعة

الله والعويل

لدى مشاهدى MTV الروسية هرص اسعه 12 مشاهد عاصب " داختر ف انتقعد در مدر الدرص لوسعته الرئية و وي الدريل بستصف أحد المشاهد بالدريس هرص اسد " موساد مدر در الارمي مدر بدر به الما الموساد مدر در الارمي MTV Mandarine المدري شده عنارس عروض در الدراس المدري المد

ن به المه المرابعي، وهو نظل معمل الوسطين الداريتين بواجهوا مقدى صاعة السحس وهي، ومساء حد رياس الامام الم Inelia Angel كأحد أهم للالة برامع أحدث رواية العي سوديو منون الماما بالميان الأساق بداي. ووسك كسرة حصراء ، يشاهد عشرات المراهفين أحدث العروص المرايّة، وبناقشوها ودوريًا بعملوا فاصلا لمرتفع عوريًا والنوب

مي مركز ألة تمو MTV العدلمي موحد ميل رويدي Bill Roedy ، رئيس شكات MTV لعدلة - فهو سفير عبر متوقف بي رب لة لهمل MTV متاحة في كل مكان ورمان في حميع أبحاء العدل. وفقة لنسريس ويلة Bunness Weck

لإعطاء الأطمال هذه الحرعة من الروك، تناول [رويدي Roced] ضاء الإنصور مع رئيس نورز. لاسر ثيمين تسميرت بيبرر، والمداه مع مؤسس سنعافورة لي كوال يبوء وظهر مع الفائد العسمي حدى بهن كنت فنز عادد كوبري فيدل كاسترو مصمه والذي تساءل إذا كان يمكن أن تعلم MTV أطدن كوب اللغة الإنجيزية - وبقور، وبدي "عدا واحها معارضة سبطة حداً في إحدى المرات عد توضيحاً أما سنا هي الأعداد تنصير الله فة الأخريكية "

وليس حليط MTV لمبريد من الدرامج النحلة والنائلية شعبًا فقط، ويند تحقق الدحد مرتبعة بصد عركيد المنك من صحار السراء وهم أماس مشراساي المتروقاء حمل برامجية النائية حاصة مع للطبين وكان، فحييفية من بحدود نحي والعالمي، مدمجا مع الداخول المنكر في عالمبواق للنائية، جعبها أقوى من الدنهرة الخميم شكات MTV مدائد عالم MTV Networks المنظل في من الموقت، تماضل الناف بحرد أن تحقق الحدور فقط فتحوث MTV. أمار مافس لل MTV في أوروباء لتواما للرابع

. بدنت، في عقدين النبن من الرّمان فقط، لحقت MTN بركب صفوة العلامات التحارية العاسة، ودنت مع رمور شر كوت MTV، ويقير Levis، وسنومي Sony، استخلص ذلك المحلن "صيعة MTV من الرّوك بعني"

See MTV world Mando Pop Metican H.p. Hop Russian Rap It's All Fueling with the Biggest Global Channel. Business Week! February IR 2002 pp. 81. M. S. = 83 I chair Stoceaste Intersea. Multicling News. November 7, 1994 p. 7, Alaman Grandsan MTV in the State of the State of the State State State State State of the State State

البسويق التعبقين (١٠١)

ام بي قي العالمية (أموسيقين هي اللغة العالمية

China (Anna) and China (Anna) and Anna (Anna)

را داد الادارية التي يدر در يست من من يعالم الكثير في جعلي شعبته في توازير الماران في من والرازير الماران في الماران ا

المنظم الأن المستحديث مدان المستداريا ما فقد دي المدان المسيئي الأمريكاء فهوارسا الما المعراب المستحديث (Mi من سلامات عليه في الله فقد المستحديث والمستحدد المستحد المستحد المستحد المستحد المستحد المستحد المستحدد المست

MIV. When the second we want to be a second of the control of the

we will so with the second of the second of

he mouth of Not for Profit Marketing page like the page 1

و السمال المراكب و واسم التطليق في فعل الأعمال الهادية للأنها لكن في الشوات الأخراء، أن يم المال خرو مهما إيف الأمشر المحبات الكشر من السعيمات عبد الهادف برام مثل الحداث. المنافات و عاجف، والأور كشتر السيمعومي، وحتي الخالش الشاون الشان

المدار ا

و الله المستحدم الكليات الحاصة ، والتي تواجه الحقاصة في الإقبال عبيها ورباده في كديمه .
شويل في لتنافس على الطلبة ، والأموال . فعمل الكثير محموعات قول - حتي الامام المام الم

الهاد لا يعود عبر الها وليده المساوليات والمستخدمة وال

Make A Friend In A Very High Place.

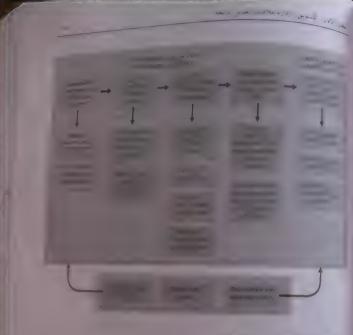
Marble Collegiate Church

Our Product Really Does Perform Miracles.

Marble Collegate Church

حور من جدف لدلع التحت وكالله بطلال كسنة ماريل كوينجنت حملة تسويق بارعة بر منالق موجهة لللساب المستحدث شعبرية من فدينس الإعلام Folts Adverting حصوق السنج حور، فوينس الإعلام folls

ومان هم حديد سنوديد لاحتماعية، وحركات البيئة طلبات أكثر تقييدا على الشركات في مستس المده مصل بند نال هذه حرفات وشرحرح فقط عدما تحديد التشريعات، أو يصبح مستحد الأناء شدات القدمة أكثر غير مسؤولاتها المعار تحد العالم موثل الوثري الإجراءات مستحد المداد المعار العدار عدد المحت مراض مرحاح العالم الحديد الإفادات المعاراة اللها



شكل (١-٦) عودج منسع لعملية النسويو

مى تعاون وثيق مع شبركاء التَّسويق في داحل الشَّركة، وحلال نظاء التَّسويق كلَّه الدلك. فبالإصافة إلى الدرسة إدارة علاقة العميل الجيدة، يجب أن تمارس الشَّركات إدارة علاقة الشَّريك الحَبدة الِشَّا

تنتح أول أربع خطوات في عملية النسويق فيمة للعملاء وفي الخطوة البهائية، نحي المركة مكون من مع ما علائها الغوية عن طريق استحلاص فيمة من العملاء وينتج عن تقدم فيمة عن وسحد معلاه مرتعمي الرصاء والذين سيشتروا أكثر، وسيشتروا مرة أحرى ويساعد علد الشركة في سحلاس فنمة لعميل طوال الحياة، واستحلاص حصة أكبر من العمين والنبحة هي ريادة حقوق مدكمة معيل في من لطويل للشركة.

الربي المواد وي مواجهة منظر التسويق المنعبر في وقتنا العالي، بحد أن ناحد الشركة في احسار للانه الحيراء في مواجهة منظر التسويق المنعبراء والشريف، بحد أن تسحر بقبة النسويو، ويستميد من العرس

العراء لأون تعربف السويق، وعبيبه نسب

مده ۱۹۳۰ منده سویو حدت محدید و نقصه و دلات حکومیة محتلفة الآل حملات تسید محتلف محتلف الله معتلف تسید محتلف محتلف المحتلف المح

على هذا، ما الذَّى يعنيه التَّسويق؟ نُجميع الكلُّ مع بعضا SO, WHAT IS MARKETING? PULLING IT ALL TOGETHER

مي مدية مد القصل. قدم شكل (١-١) عوذ حاسبطا لعملية النّسوين والآل بعد أن ناقشنا كل الحطوات مي مدينة مد الذي يعب مدرج، عدم شكل (١-٢) توده منسعة بساعده على تحميع الكلّ مع معصم معضا، ما الذي يعب مسار ما صعه سدعه، يكون تشويل عمية ماء علاقات عميل مرمحة على طريق إنتاج قيمة للعملاء. وسعلام بعد مهد في مقام ذلك

زدر وراويع حفوت في عمية التسويق على إنتاج قيمة للعملاء. فتكسب الشركة أولا فهما كالملا سب و عرفيا بعد ولك استراتيعية التسويق. وتصميم بعد ذلك استراتيعية سبو عدود عميد حدم على السبطان السوال الأول هو "ما المستهلكين الدين حدمه "ما المستهلكين الدين عرف أحوف و سنهدافه) فتعوف شركات التسويق الحيدة أنها لا يمكنها حدمة كل العملاء مربعة ويدلا من ذلك، ويه تحتج أن تركز مواودها على العملاء الدين يمكها خدمتهم بأكبر وبحية السود في لاستراتيجة التسويق فهو "كيف يمكنا حدمة العملاء المستهدين بأفضل صورة؟" (التميير، وحدم من ال والمدالة المستهدين بأفضل صورة؟" (التميير، وحدم من الاستراتيجة التسويق فهو "كيف يمكنا حدمة العملاء المستهدين بأفضل صورة؟" (التميير، وحدم من الاستراتيجة الشوق افتراح الفيمة الذي يعطي أي فيم ستفدمها الشركة كي تكسب العملاء

ومع مسد استراتيجية تسويفها، تبي الشركة الأنابر مامج تسويق - والمكون من أربعة عناصر للعربين المسابق في لا ربعة عناصر المعربية التسويق إلى قيمة حقيقية للعملاء. وتطور الشركة مداس وتشع كبورات علامات تحاربة قوية لها وتحدد أسعار هذه العروض لإنتاج قيمة حقيقية معسر راماع على منتبحها تعسيفها كب المستهلكين المستهلكين أحيرا، تصمم الشركة برامج ترويع، والتي ما مداس درج غدم مستهلكين مستهلكين وتنامع لينائروا بعرض التسويق.

و المسيد و المسيد في عميد التسويق ماه علاقات عميل محملة بالقيمة ومربحة مع عمد السيد و مربحة مع عمد السيد و محملة بالقيمة ومربحة مع معد و مسيد و المسيد المسيد و المس

بعيده وياك أرتعس بصريفه مسؤولة حلافيا واحتماعيا

مدون بديا بعد عرب المواقع الم عدد سور مع مركبر عبى مده علاقات العميل، واستحلاص قيمة من العملاء وتساول العصول م الاساس حدد الأل في عمد السويل؛ فهرينة تسويل، وردارة معودات السويل، وفي سات بسهت وفي عصر سامه منهي بطرة فاحصة على قوارين رئيسين لامشرائيجية الشرويق وي مديد. ومنهد رشعرته، والاستهداف)، ونحديد افتراح الفيمة (التمبير ، وتحديد الموقع). ودفي عصور من نامر إلى سادس عشر متعبرات المربح التسويقي، وحدا تلو الأحر ويجمع العص سنه عند سنر سخية نسويز التي يقودها العمل، وإيناج ميرة ندوسيه في السوق وبعد دلك. تفعيد غلاله فصور المجيرة عو من مسويل حاصة الفية السويل في لعصر الرقعي الحديد، والنسويل العلم وسنورغ لأحلافية ولاحتدعيه للتسويق

اسعراص المعاضم

شدانا بشدانات بالحجة في وقت جاني في الشركتير القويُّ على العيميل، والانتراء الشَّديد بالسَّنويق وبكون هيرو سولو ده ملادت عميل مربعه ، ورديه

١) تعريف النسويق، وتحديد خطوات عملية النسويق

مُدر مسور و marke ing عمية ننج بها الشركات قيمة للعملاء، ونسي علاقات عميل قوية كي تستحلص فيمة مر عملاء في ممانو ديت

شعر عمد السوس حمس حطوات انتم أول أربع حطوات فيمة للعملاء في الخطوة الأولى ويحت يسوفون أن يفهموا سوي، واحبياحات العملاه، ورعباتهم وفي الخطوة الثانية، يصمم المسوقون استراسحه سدين نفودها بممس بهدف الحصول على المملاه المشهدين، والحفاظ عليهم، وتميتهم. وفي الحطوة الثَّاليَّة. سي سدد بالرجيع سديل بقده فيه متارة فعلا الشكل كل هذه الخطوات الأساس للحطوة الرابعة ، مناه علاقات من مريعة وأرجل سهما على بعنيل وفي اعقوه لهائية ، حي اللَّر كة المكافات من علاقات العنيل القوية

شرح أهمية فهم العملاء، وموقع السُّوق، وتعريف الحمسة مفاهيم الرئيسية للسوق

بعين لـ دب نساس لمنه إذ ها هو يلاهي النملم عن احتياجات عملانها، ورعمانهم، وطلمانهم، وقهمها وسادهد عد عليه في هسد فروص سوين حفق ترعدت وساد علاقات عميل محملة بالقيمة والتي سنطح مرضفها بالسجيف فنما بعليل مدن الحياه، وحصَّةُ أكثر من بعليل وتكون الشيخة زيادة في حقوق ملكة لعليل في للدي علم لو تنشر له

يك با عدهما رئيسة للنسوين الإحتياحات والرعاب، والطلبات nerds wants and demands، وهروص markeing officers of landing of landing of the markeing officers markets of markets of reservance and relationships with a consideration of the consideration

as a case is so a care a quie se case some of section of the court of ريان المعالم ا المعالم and the same of th e is so on fine in the marketing with marketing of the series of the ser · Non as Su uga

يديف العناصر الرئيسية لاستراتيجية تسويق قيادة العميل، ومناقشة توحهات إدارة لندويق التي تقود استراتيجية النسويق

لشوياق السمج . بصحة منذ البحثة لنمويق والجعة، بحث أن تحدّو الشريخة ألا من الله علي مشجعه بهير والعمو هذا مرح بين معلمة المستوى الله والمتواد المتواد المتود المتود المتود المتود المتواد المتود المتود المتود المتود المتود ال and you wantering a se till , so it such in the base with see and see interest of the afferentiate and position itself and in section of a section of the section of th

و المساورين الما المساوين الحد حمس بو فيات سوق مساملة . فيهند معهوم الإنتاج (الإمام، https://www. والمستهدين بمصده لمسحنات الني تكون متناحة و وموسعهم خصون عليها، وتكول مهمة الإدارة تحسير ددادة ريد . وتقين الاسعار و بهم معهدم الشع product concept ال المستهدكي معملة الشعب التي تقي تقدم الكثير في رين . حودة. و لأداء، والسمات الانتكارة، فذلك يلوم حهد نزويج سيط ويهذه مهوم سي (Radiag Comp) أن خوده و . ينهمكس بالشنروا ما يكفي من متحات النطبع إلا إذا على حهدا في الدويع، والمبعث على مقدس و مع وبهد معهوم النَّسويق marketine cincept بأل تُعَيِّنَ أهداف النَّظيم يعتمد على تحديد احتباحات، ورحات أسو ق هدف كثيرة حداً، ونسليم لرصاء المرعوب فيه بكفاءة، وفعالية أكبر تما يعقله المحسول ويهتم معهوم التسوير (حندعي societal marketing concept بأن إشاح رصاء العميل، والرفاهية لاحتماعية حويدة الدي هي اعتاب بكل من تحفيق أهداف الشركة، وتحمل مسؤولياتها

مناقشة إدارة علاقة العميل، وتعريف استراتيجيات بناء قيمة للعملاء، واستخلاص فيمة من العملاء مقابل ذلك

منعريف الواسع ، تكون إدارة علاقة العميل ustomer relationship management عملية ب علاقات عسيل مربحة، والحفاظ عليها عن طريق تسليم قيمة ورصاه عميل ممثارين - ويكون هدف إدارة علاقة العميل بناح حقوق مكنة عميل customer equits إحمالي القيم طوال حياة العميل لكلّ عملاه الشركة ويكون بتناج رصاء وممة عميل customer value and satisfaction عناويل المعناح لبده علاقات دالمة

ولا تربد الشركات أن تحصل على عملاه مربحين فقط، وإنما تريد أن تسي علاقات لنحماه صهد ونمنة "حصَّة العميل" أيصاً . ويحتاج أبواع العملاء المجتمعون إلى استراتيجنات مجتمة (در، علاقه حمين ويكون علف المسوق ساء العلاقات العسميحة right relationships مع العملاء الصعبحين right . الي مدس إساح قيمة للعملاء المستهدفين، تستخلص الشركة قيمة من العملاء في صورة أرباح، وحقوق ملكة المعين

وفي ساء علاقات العميل، يدرك المسوقون الخيدون أنهم لا يمكن أن يعملوا عفردهم ويحب أن معمو في تعان وثيق مع شركات النَّسويق داخل الشُّركة، وحارجها - وبالإصافة إلى أن يكونوا حيدس في إدره هلاف معميل، يحب أن يكونو احبدين أكثر في إدارة علاقة الشريك partner relationship manugement

١٥ رصد الأغامات، واللوي لرئيسية التي تعير منظر التسويق في عصر العلاقات هذا وصد الملات المولا الربية عن عمر المدان و المدان و المرود الرود الرود الرود الرود الرود الرود المراد عالب الأولى الما المراجعة والمستويد على المتناعات العمو العروي وفي العالم ميريد على مسعهده ونشر صنع در محمد المستعدد ونشر صنع در الرفيد عادر ادري مع معملات وشرك الشيوري وهي لوف الحالي، تحسي برا المستعدد الأمر من سوفار الأرفيد عادر ادري مع معملات وشرك الشياسة في المطالب في المطالب، تحسي بران سيد وام من سودر الدين منظم المنظم ال بداره كو ندرده المسرورين و معمور . واردود و الاحدام عدد و عدت نسوفور نحيل مسؤولة كير لتأثير الاحدامي و والبيتي لإجراري مد في على المادة المرابعيات عليم من التعليمات عبر الهادف للربع ، مثل الكين سمعات وساعد و فأو نسرات مسمعوبية، وحي دور العادة

ا المناصف والمناصف والمناصف التطورات الرئيسية الحديدة في النسويق في كلفة والله ر بد منه مد الما حدد على المادية الما ولد شهد في شوي . و بدلد من حولهم

need into

marketing concept معهوم التسويق

عرص النسويق marketing ofter

ردارة علاقة الشراكة management

مهوم التح product concept معهوم الإشاح production concept

معهوم البع selling concept

transaction أو الم want is

معهوم السويق الاحتماعي nocietal marketing concept

marketing management إدارة النسويق

اسعراص المصطلحات الرئيسية

عدو منكة عبيل الما الاه الاه customer interior raise makes and con the

customer perce and value place to an early

مهدته ہے و وورد

مبافسه المعاميم

حراكمة للمدرو صادا وحداو حداس حمسة معاهبه رئيسية للسوق تستحدم في فهم السود و حدمان معن من لا مدامنات لاحرى للسوق؟ ومن احمدة معاهيم الرئيسية ، هل يوجد معهود و م لمان الله أهمه من أي من الأحرس؟ دعم إحالتك

. من من منها و السويل شاليل "معهوم البيم" و "معهوم الشويق". هل يمكنك تسعية سوق، أو فلاموا المراجها أن الهاري إدا أسوق اكثر للوعاء

رد را معلى و (الاستفاد عنده مهد في ساد عالات المعلى و المدور المعلى و المدور المعلى المدور المعلى المدور المعل رور من المراكب في المنافع الوطف من فول Wanger و في و من المنظمة المنافع المنظمة المنظ

سوس إدارة علاقات المما لمرسنا

ري و دن جايي ، بدرك معظم للسوقان أنهم لا مريده أن يتصل عالي معيلاً، فهيو " على و فو فين هذا عند و ري واي شركه سع هذه العفندة ، وال عارت Wal Mart أو مدش cpossible .

لد لمان منظر من العمل مع أفساء أحرى في الشَّقيد تكي أن نقده قدمة للممادة مميل ومند لم بعمل مع فسم مواردك البشرية رياده في قسمة العميل

يُون حصوه الحامسة، والتهائمة في عملية التسوين استحاص قسمة. ويشاح أ ١٥٠٠ وحقاق ملك. روات معرف المرابع حطوات رفاح فيمة للعميل في عملية النبويق والمرابق عنه راح فيما معمول ملك مسر سويق تكراريه؟

بطسي المغاهيم

ريش هذا بمصل مفاهيم فيمية الصميل، ووصائه الناء على هذه لفرقة، هل من شطتي صراص أخرد والاساسات يميل بدركة للمنتج تحدث ربادة مناظرة في رصاء العبيو؟ وعن أي حروف ينكل "لا معدت عد؟

تعن شركة هاتف حلايا 40 148 دولارا تكلفة إحمالية للحصول عني مستحدم حديد وينفي هذا الستحدم حديد. بي شوسط ، 60 دولارا في الشهر مكافات ، وحدمات مرتبطة بها ، وتنتج شركة أيه تف الحبوي هامش به 181 في كل من الأشهر النائع عددها 25 شهرا التوقع أن يستمر فيها المستحدم عما هي فيمة العميل هوية الدي عهد. ستحدم لشركة هاتف اخلايا؟

الركر على التقنية

بي مذلة خود بيري John Berry eCFO في CFO com لأقش مفهوم قيمة العميل مدى الحناة Cossomer Lifetime Value رحمد (ت أبه في المقالة بأنه Lifetime Customer Value) بصف بيري كبف طورت كونفبير حيد Consergss، موفر حنور عمه معملاء والعامنين، نفسية تحمعل الشركة التي تحقق عائدا فدرها 1 2 سيون دولاً, قدرة على ربادة 169 في دحل تشتمن و بعموعة إدارة العملاء Customer Management Group . بأني حره كسير من هذه الرَّادة من "كسب أعمد بالحدوس تعملاء لقدامل وكانت مرتبطة مناشرة لتفية ادليل عودج القيمة مدى الحياة التي لتحتها كولمبرحير وقال والسبو Bob Lette ، قال الرئيس للمبيعات في الشركة ، "يكون دنيل غودج القيمة عدى أحية هذا تأكد عمد من صحة عدر عبري أناهناك مكانبة معنوية لنمو علاقات العملاه الموجودين . يبين هذا احدول الدليل الذي خورته الشركة عميمها

م المنطق الأساسي الذي يعتمد عليه CLV م

ادكر رأيك في فيمة CLV؟

		" in some so were so your
الفعل ولك	الوزن	، نفدير ١١، ندي طورته الشركة المفايس
	15%	ر بدر. در در میران میران و سوفع مستدن در در میدان میدان میاندان
استراتيجيَّة ا	20%	ه مش مساهمة العمين
RATEGY: OMER	20%	صول مفتد موقع، ويحمامي السنوات كمميل كان سف، وهمنل المقاوير، واخدته تمساعفة موقع ويت يشركة. واسريد الانكترومي

10%

البركس على الأحلاق

كام. أو أحب. أو عبد أو عبدًا أن تعرف أن كمية كبيرة من إعلانات الطعام توجه للأطعال من عجر 6 سنوات إلى عبد مر ب و سعوص عربر حديث مؤسسه كايسر Kaiser Foundation شائح 40 دراسة عن دور الأوساط في تقويد مد - يع بدأة الطعولة في الدُّلات لمُحدة (واستنج القرير أن عالميَّة الأنجاث وحدث ارتباطا مناشرا بين كعيَّة الوق بر بعصبه الأحدامي الله حوامع لأوساط. وورن أحسامهم " وذكر التَّقرير دراسات تبين أن الطفل الأمريكي التصبر يري حوي (30 ه) علاد في السنة على انتفار، وأن حالية الإعلامات التي تستنهدف الأطفال تكون عن الحلوب

مكث الاستعانة بالمصادر الخارجة مسوى عقد، والقيمة المستقبليَّة المرحميَّة

ص عست في دور مدير العلامة المحارية لمتح طعام (حلوي كوحية خفيفة) سوق مستهدف أوليا الأطفال السد . تعمر فين 11 سنة. وطرحت عنتك في لفاء شخصي هانفي الأسئلة النَّالية من محرر في صحيفة الوول سنويت Street haves في سنحانة نفرير مشأة كايسر كيف مشكول إحابائك؟

- ٤ هـ بناته إعلانات الطناء أني يتعرض لها الأطعال من التلفار عليهم مي عمل احتيارات طعام عير صحية؟
- هر تنجع تبرويجات بنفاطعة بن متحك. وعلَي النقمار والأفلام المشهورين الأطفيال على شراء أطعمة مرجه
 - ٣ هو رود الشويعات احكومية الوضية أسطيم إعلامات الطعام للاطاعال في عمر من 6 إلى 11 سـة 9
- Meal of Couch Potatoes and Douglinuts," Marketing Week Marc. 25, 2004 of 28, account.

الشَّركة ، والتَّسويق: الهشاركة في بناء علاقات العميل

COMPANY AND MARKETING STR PARTNERING TO BUILD CUSTO RELATIONSHIPS

مددر سنك هذا التصل، يحب أن تكون قادرا على

- ١) شرح للحظيظ لاسترتبعي بمشركة، وحضوته لاربه

- ندكر وطائف إدارة التسويق تما في دلك عناصر حطة التسويق، ومنافشة أهمية فناس عا النسويق، وإدارته

استعراض المعاهيم

مص النهم فيمة في مقاله الألك، وتتعمُّس كثر في هذا ع



نكن سحر ديرني لا يكون أكثر ظهورا في أي مكان عنه في مدن الملاهي للشركة بني التي سنة بندفق 40 ملبون نسمة إلى منتجع عالم ديرني Disney World Resort وقد - أكثر مي المرة فربارات Park وقد و حد في المرق فربارات - Yellowstone National Park عما بجعه الحدب السباحي وقد و حد في العام كلّه. ما الذّي يحضر هذا العدد الهائل من النّاس إلى عالم ديربي؟ بكس حروس المساحي في العديد من جاذباته. فالأربع مدن ملاهي في المشجع - عملكة نسخم المساحي المحدد من جاذباته. فالأربع مدن ملاهي في المشجع - عملكة نسخم المساحية في العديد من جاذباته. والمحدد ملاهي المساحية المساحية المساحية والمساحية المساحية المس

المرابع المرابع المستوالي المستوالي المستوالي المستوالي في المستوالي المستوالي

رد يني بده و با مي سرية و بتا نيري (wall Disney) العد سيباعث مي دير يني بده و با مي دير سيباعث مي دير المي الميان المعلم الأس هذا الفيع مدن ملاهمها و أوام المداري الميان الميان

الدين المنع المحردين الحقيقي في تحصص المتركة القارط في رسالتها الخطر المرابعة المعادلين مكتب المرابعة المعادلين مكتب المرابعة المحدود المرابعة المرابعة المحدود المرابعة المحدود المرابعة المحدود الم

وسر المحصوصي الحيل المجاورة المجاورة المحالية المحالة المحلورة ال

وصحت بسابه إدخال المهجه على عملاه ديري و سوعها أمعد و سقد ما يرميه بالها حدمه عملاه عنوارة و والله من وسقد ما يرميه بالها حدمه عملاه عنارة ، والتي برسل لخشر من لشنات لأما حدم بده ما يرمي بي حدم بي يرمي ليتعلموا كيف تفعل ديري دلك رقال مان الملامي. ده يرمي تالك بيسال الأجراء صغير من قصة ديري لأشر كتب عنه بالمدو بالأحيرة ، أصحاب بي در سنة حقيقية في التحقيظ الاستراتيجي وحلان التسعيات من القرن نعش يرمي براي عدد بي سدعة في سعيها لتحقيق عما و وقلت نعسها إلى الميون دولا من أوساط وتسعية عالمية ، وقد تندهش إذا علمت أن بالإصافة إلى مدن ملامي تسمد يرك وأت ديري الان المراهنة في كل عما يلي

- شبكة رادبو وتلفاز رئيسية ABC ودلك مع 10 محطت تندر، والاسحطة رادبو، و13 قناة إذاعة عالمة عنلكه الشركة
- 10 شبيكة تنفسار (مما في ذلك قناة ديرني Disney Channel , وتون ديرسي 190 مربي , Disney . وتون ديرسي 190 مربي إلى AANI) . وتباد كان المحالية والمحالة , وتنفسار مدى الحبة Lifetime Felevision ، وتنفسار مدى الحبة (ABC Family Channel) . وقناة إيام عي سي (ABC Family Channel)
- أربع شركات إنتاج تلفاز، وثمان شركات إنتاج وتوزيع فلاء (تا في ذلك صور والت ديزي Walt Disney Pictures ، وصور حجر اللمس Juchstone Pictures .
 وصور هوليوود Hollywood Pictures ، وأفلاء ميراماكس Miramas Frims ، وفلاء داينشن Dimension Films ، وأفلاء
- خمس مجموعات نشر مجلات (عافي دلك كنب هابديون Hsperion Books).
 وانتاج ديزني التّعليمي Disney Educational Productions ، ومضابع ديري Press).
- م حمس مسميات موسيقي (عا في ذلك سحبلات و لت ديري Man Dones . Records وتسحبلات هوليوود Hollywood Records وتسحيلات برب بسب

Mattatade Rossella Clytte Clytte Mattatade Rossella Clytte Mattatade Rossella Clytte Mattatade Rossella Clytte Mattatade Rossella Clytte Clytte Mattatade Rossella Clytte Clytte

- ه ، محموعة شربت الدي في دلك ديري في الخط المفتوح Disney Online و ديري ا . مي يختب به به ديرا مده الديرية من سي دوت كنوه ABC دول إلى الر مي دستور و ديء ASPA Spoot و و معيني دوت كنوه Monay (وال إن المستورت دوت كنوه Toysman com و إلى إنه إس سي إنه از دوت كنوه مع NASC SP. مراد من يه دوت كنسوه NBA دوال إلى الوالي دوت كنسوه
- ديرس شد حية Disney Interactive (والتي تطور نظم برامح حاسب، ومساريان ديرس وأقراص مدمحة لذاكرة القراءة فقطCD-ROM، وتسوقها).
- . محالف در مي Disper Stor OMI محل تحارثة تحسل سلف تحارثية توشط سيري
 - حطوط رحلات دبرني Disney Cruise Lines .
- منسار بالدرانصة (مرين هو تي Mighty Ducks of Anaheim هو فسريق السيسسول (Anaheim Aneels)

إلى قائمة مدهشة الكن بالسنة إلى ديزي أصبحت إدارة محفظة الأعمال المتبوعة هده منذ موسند على المستوية في المستوية مده منذ الملاهي وأولام المداوية موسند على مدر أسوات، فقد باضلت ديرني الحديدة والمعتدة لتحقيق النمواء ورجبة مثل دلك حجل لنصف الثاني من الثمانيات من القرن العشوين المبلادي محت مري والمحدد والأكثر توكير الوقدعا كبيرا في المبعات، والأرباح - فازدادت معتد مندوسط 23 سوباء وإرداد صباعي الدخل منسبة 50% في السنة معتد عدر حد حصر سوب، ودادت مبعات ديري الاكثر تنوعا بمعدل 14 فقط السنة .

مناف بالسمة إلى دوري، لبس كبر الحجم الأفصل بالصرور و با كان المناف من المساور و با كان المناف من المناف ال

نعس مند انبحيات النّسويق، ومرامحه في سنة الخطط الاستراتيجية الأوسع لنشركة كلّها الدلك، فهم ور النّسويق في النّسطيم، يحس أن معهم عملية الشخطيط الاستراتيجي الشّامة للنّطي الرّس ويحس له نهر كل الشركات، مثل ديزي، للأمام، وتطور استواتيجيات طويلة المدى مُواحهة العُروف الشّعيرة في صاعف، وصمان النّواحد على قبد الحياة للعدى الطويل

في هذا الفصل، تلقي نظرة أولاً على الشخطيط الاستواتيجي الشامل تنقطيه و معددتك الفتر كيف بعض المسوقون الدين توجههم الجعلة الاستراتيجية ، في تعاون وليق مع الأحرين هاجو الشركة. وحرجه حدمة العملاء . و بعد دلك ، شرح عملية إدارة الشويق - كيف يعمل السوفون سسة إلى حيد أسوق الهدف ، وتحديد موقع عروض تسويقهم ، وتطوير المربح التسويقي، ودارة برامج تسويقهم وأجراء الفي نظرة على الحظوة المهمة لقباس العائد على استثمار التسويق، وإدارته .

التُخطيط الاستراتيجيّ للشُركة: تعريف دور النُسويق COMPANYWIDE STRATEGIC PLANNING: DEFINING MARKETINGS ROLE

سمي لهمة الصّعمة لاحتبار استراتيجية الشركة كلّها للنقاء على قيد الحياة، والسو النّحطية الاسد تبحر stratego planes ويجب أن تجدكل شركة حطة المباراة التي تجعله اكثر حساسية لوقعها، ومرصه، وأمدافها، ومواردها المحددة، وهذا هو تركير الشّخطيط الاستراتيجيّ strategic planning عسم نخور الأنّفاق الاستراتيجيّ بين أهداف التنظيم، وإمكانياته، ومرص نسويقه التعبّرة، ولحدهمة على هد لأندق

بصع معد دلك التحطيط الاستراتيجي الأساس لبقيَّة التُعطيط في الشَّرِيَّة التَّحطيط الماستراتيجيّ

المر الأول بعربت النَّسوين، وحملية السوير.

من المعالم mission فريرا بحدد العرص من النظيم - ما يريد أن بحثت عن استة كالد . عدد عدد Alleman المستقدة المستقدة التي توجه الناس مي تنصب ، فد أنته الألد ، معدد بن مديد من من " ليد عبر المرتبة" التي توجه الناس مي تنصب ، فد أنتهرت للأنسان أن شدى م عندر رسانه حيده الإعداد يكور أداؤه الشطيمي، والنام العيد الا

mission statement نارير الرسالة

تقرير الوصف عبر يحدد بعرص من الشطيم - ما يريد أن يحققه في البينة الأكر

يد ف بعض الشركات رسائلها مصطلحات المتح، والتُّقية ("محن بتح، وبيع الأثاث"، "و"محن رى نصبح كيمباني"). إلا أن تفارير الرسائل بحد أن نكون موجهة للسوق minha manulad فيمكر أن يدد اسحان، والتقبة، لكن يمكن أن نستمر احتباحات السوق لأساسية إلى الاند

بعرف نفرير الرسالة الموحه للسوق الأعمال بالسنة إلى نسبة لاحتباحات الاساسية للعميل مدل ين. نيست شارلر شواب Charles Schwah محرد شوكة سمسرة - فهي نري عسها "حارسا لأحلاه توبا عملان. • وباللثل، ليست رسالة eBay عمل المرادات العلبة في خط المنتوح فقط وبدلا من دلك، فإنها نهم المشترين، والمنامعين الأفراد " في سوق العالم في الحظ المعنوح" - وتكون رسائنها محتمه ويب فريد سلمية أريشتري فيه النَّاس، ويستمتعوا فيه، ويعرفوا بعصهم بعضا، على سبل الثال عن طريق الدُّوثية م etay ماه ويفدم حدول (٢-١) عددا من الأمثلة الأحرى لتعريفات أعمال موحهة سعت مفان





تفادير الرَّسَالَة (رَسَالَة Oid Scouts هي أنَّهَا مكان "تَسَعُو فِيهِ النَّسِياتِ قُولُهُ"

م من من و معمد ستر بعية تتعمر حفظ نسوية ، وطويته المدى مع أعمال المرز

رود و معد ما الأمار و المصافرة الشمل خطه لاستراتيجية تسي الشركة للاستعادة . عاد الماري عالم عدد على مستراري والمصافرة الشمل خطه لاستراتيجية تسي الشركة للاستعادة .

مر في سنون من الفرض الشركة عملية التحفيظ الاستراتيجي تتعريف الغرض الشامل، والرسال وعلى مسود النبركة عدد الله إلى أهداف دعم تعصيلية توجه النبركة كلها وعيد المرادة كلها وعيد و صد عروم و تسب بعدديث محمد لأعمال، والمتحدث الأفصل ليشركة ، وكم نحتاج أن تقدم من اللَّقم لك مرسه وبعور كل عمد بدوره ، وكل منح بدوره خطط سويل وحطط أفسام أحرى تفصيلية والتي تدع حمة النابري كان الدنك، يحدث تحطيط التسويق على مستوى وحدة الأعمال، والمنتج، والسَّوق لدي تحمد داستر تبحي الساركة تحطيط تعميني أكثر لقرص تسويق محددة (٢)

strategic planning والمسراتيجي

مب عوير عن سترابحي بي أهداف الشطيم، وإمكانياته، وفرص تسويقه المتغيرة، والحافظة على مد لانفاق ويشمل نعربف رسالة واصحة للشركة، وتحديد أهداف للدعم، وتصميم محفظة أعمال



شكل (١-٢) حصوات التحطيط الاستراتيحي

Defining a Market-Oriented Mosson النوحة للسوق Defining a Market-Oriented Mosson

يوحد النعب محفيل شيء معين. مي البناية، يكون له عرص واضح، أو رسالة واضحة، لكن مع مرود نوفت ينكر أن نصبح رسالته عبر واصحة مع مو التّنظيم، أو يصيف منتجات جديدة أو أسواق جديدة، أو ه حدم وقد حديده في سنة وعندما نشعر الإدارة أن الشَّغليم ينجوف يحب أن تعبيد تجديد بحثها عن عدام ويخد المناوف ف الأسئة ما هي أعدامًا؟ ومن هو عميدًا؟ وما فيمة عملاؤنًا؟ وما الذي حب بانع . عب عمد " وتكون هذه الأسئلة التي تعلو سبطة صعن الأمشلة الأكثر صعوبة التي يحب أرخب عيه النفرية ونظر الشركات الناحدة هذه الاسئلة باستمرار، وتجبب عليها بعناية، وكمال نعور تكنير م شعب تفاير وسالة رسمية نجيب على هذه الأسئلة. ويكون تقرير الرسالة

يحي سلم أسعارا منحصة ، كل يوم

هدون (۱۰۲) بدایدات آغدار موجهه بنسوق تعريف موجه للسوق تعريف موجه للمنتج بحل تعمل تفرية شراه الإنتريت سويعة. الشركة بحن سع کند و فديو ، و أفراص مدمحة وسهية، وعنمة العجل النوابع لذي يمكل إل و بعد اصدر، و بکتروندت استهلاکیة. نيد، ونكنشف فيه كل شيء تريد شراؤ، مي و عد مكورت. ومستومات مترثية و ومنحات حرى بعن ينج توصيلية للعملاء في أي مكان. بحن نقدم حدد ت خط المتوح بحر بنتع أشباء حيائية المكان الدِّي لا واب مريكا نعمل فيه بالطريقة التي يعشوص ال بحن بصل المشترين، والنائمين الأفراد بحل بنصد موادات في الحُط الْفتوح سمصهم بمصافي مكان السوق العالمي في خط المفتوح، محتمع الوبب العويد الذي يحر أل يشتروا فيه، ويحدوا متعتهم فيه، ويعرفو بحرابقدم التصيحة والحلول المتي تحول ملاك المارك إلى السبد، والسبدة المصلحين Mr and ساعد النَّاس في تحرية روح المافسة، والمكس، وسحق المنافسين محر سبع نمط الحياة والنَّعمير الدَّاني، والنَّحاح والحالة الاحتماعية ، والدَّكريات، والأمال، Ritz Cariton Hose محل بؤخر عرف محن ننتج تحوية ريتر كارلنون - تلك النحرية لعممة بالحيوية، والرَّفاهية، وتلي رعبات واحتباحات برلائنا عير المتوقعة

بعد أن يقي ترسائل مع مينة السوق marker insumment قل تحد (intl Sissats of List) من مي مي المحد أن يقي ترسائل مع مينة السوق harker insumment قل تحد و المحد أن يسي تشهير وسائد عقى كعاماته العبيرة marker المحدود أن يسي تشهير وسائد عقى كعاماته المعبيرة marker المحدود الرسائل محمرة marker في محد المحدود ال

Setting Company Objectives and Goals فالمركة ، وأغراضها Setting Company Objectives and Goals

حج رسالة النشركة أن تتحول إلى أهداف دعم تصصيلية لكل مستوى إداري و بعد أن يكون لكل مدير دن و بكون لكل مدير دن و بكل مدير دن و بكل مدير مسؤولا عن تحقيقها مثال ذلك، تعمل موسانتو Monsanto في الكثير من الأعمال، عد في من من الوراعية ، والصيدلا بيات، و متحات الطعام تعرف الشركة رسالتها على آلهائته فضات . د. ومنة صحية أن وتسعي إلى تعلية التعداد السكاني المتعجر في العالم، وذلك مع الاستعراز في احداد مرية في نفس الوقت .

نفود هذه الرسالة إلى هرمية من الأهداف، بما في دلك أهداف الأعمال، وأهداف التسويق ويكود حدث من لموسانتو إنتاج متحات أفصل بينيا، وإحصارها إلى السوق بصورة أسرع، وتكليف فل مرحد خره الراعي يكون هدفه ريادة الإنتاجية الراعية، وتقليل النكوت الكيميائي عي طريق .حرث مد موسول إلى محاصيل لها مقاومة أفضل للأمراض والحشرات والتي تنج محاصيل مرتععة دوررش خديت إلا أن الأمحاث تكون مكلعة، وتتطلب تحسيبا في الأرباح لإعادة صحبه في مرامع لأمحت مسيب في الأرباح لإعادة صحبه في مرامع لأمحت مسيب نحي تأثير يكون ويدة المبعث، أو مسيب تحيل الأرباح على طريق إيدة المبعث، أو من موقى و لايات التنحية، أو منها و تصبع المقاصد بعد ذلك أهداف الشوية احديث للشركة بحث أن تطور استرات حيث مشركة بحث أن تطور استرات حيث مديدة، والايات التسويق هذه في المدون حيث سوق و لايت المنافعة بحدث المدون المدون احديث تعشركة بحدث تكون المدون المدون هذه في المدون المدون المدون احديث تعشركة بحدث تكون المدون المدون احدة حديدة، يمكن المدون المدون احدة حديدة، يمكن المدون المدون احدة المديدة، يمكن المدون المدون احدة حديدة، يمكن المدون المدون احدة المدون احدة المدون احدة عديدة، يمكن المدون المدون احدة عديدة، يمكن المدون المدون احدة عديدة، يمكن المدون المدون احدة المدون المدون احدة المدون المدون احدة المدون المدون المدون احدة المدون المدو

غرف واسعد وسهدف مر ع كبرة في لحارج وتكون هذه ستر انبحيات تسويفها العريصة وعدر شراله واسعار و وستهدف موري سرالي الله الله مثال دلك ، يمكن أن تتطلب ويادة توريع المدور المدو بعد بعرف عل مد مسلم موجود . أو رميعات كثير، ورعلال كثير، وردا كال هد هو الحال، يتم التعامل مع هدين المنطلبات ومهده الطرح ترجم رسايه مشركة بي محموعه ص الأهداف للعترة الحالية

Designing the Business Ports - Jlosell above and

شوجيه مر تقرير رسانة شركة ، وأهد فها ، يجب أن تحطط الشركة الأن محفظة أعمالها Bess معموعة من الأعمال والمنتحاث التي تنكون منها الشركة وتكون أفضل مجعطة أعي يز عمر يده نوى ويفاه صعف انشركة تتني بصورة أفضل مع فرصها في البيئة. ويشمل تحطيط بي المعدد حموس أواد بحد أرتحل لشركة محفظة أعمالها الحالية currens وتحدد أي الأعمال بحر محصر عني ستشمر كشر. أو أقرأ ، أو الانحصل على استشمار بالمرة النابا، يحب أن تشكل محفظة السيد naure عن تصوير استراتيجيات لسموً، وتقليل الحجم.

business portfolio الأعمال business

مجموعه من لأعمال مسحات لتي تنكول منها الشركة

تحليل محفظة الأعمال الحالية

كرر تحليل محفظة portfolio analysis الأعمال النشاط الرئيسي في التخطيط الاستراتيحي، من تحرى الإدراة تقويما للمسحات، والأعمال، وتستبعد الصعيقة منها.

portfolio analysis غليل المحفظة

والمستحدم الإدارة في تعريف الأعمال المحتلفة التي تتكوَّل منها الشركة ، وتجري تقويمها لها

ونكون خطوة الأولى للإدارة تعريف الأعمال الرئيسية التي تتكوَّد منها الشركة . ويمكن أن تسمى * دلك وحدث أعمال استرانيجية وتكون وحدة الأعمال الاستراتيجية (SBU) وحدث م يشرى بكور نهارسة وأهداف مستفلة، والتي يمكن تحطيطها مستقلة عن أعمال الشركة الأحرد ويهل أرتكون SBL حرم من حداه الشركة، أو خط منع في أحد الأجزاء، أو في معض الأحياد ب

وتكد باحعوة الناجة في تحليل محفظة الأعمال ندادات للإدارة لتقويم جاذبيّة وحداتها الله

المحدثة الشركة، والصويل - الشاركة في مناه عادي معلم المديد كم من الدعم توجهه لكل مها وتصح معظم الشركات "للاوسط معده المهادة المدالة كالمرسط معده المهادة المدالة كالمدالة كالمدالة كالمدالة المدالة المدالة

معدد المعدد المالهم. وعادة يكون من الحيد التركير على إصافة المتعدد الماله المعدد الماله المعدد الماله المعدد ا المعدد المعدد المعدد المعدد المعدد المعدد المعدد التركيد على إصافة المتعدد ، المعدد المعدد المعدد المعدد المعدد يد مع نصيحه . ويكون انعرص من التحطيط الاستراتيحي إيجاد طرق عكن أن تستحدم بها الشركات فو ها بالعمر .

بكول العمر من الحدامة في البيئة. لذلك تحري معظم طرق تحليل المحمطة المعطية تقويما لوحدات مرا مستبدس مهمين - جادية مسوق SBU أو صناعتها، وقوة موقع SBU في هذا السيق، أو نمك . على يتكبيل المستشارات بوسطن Boston Consulting Group ، وهي شوكة استشارات بوسطن وطورت محموعة استشارات إداري الم المعامل المحفظة (٤)

دين مجموعة استشارات بوصطن. باستخدام طريقة مجموعة استشارات بومطر Boston وريد معمودة Consuling Group P الشركة كل وحداتها SBUs إلى مصفوفة النمو - الحصة «Consuling Group P share main والمبينة في شكل (٢-٢). يقدم معدل غو السّوق market growth rate، على المحور الرّاسي، يد حدابة السوق. وتعمل حصة السوق النسبية relance market share على المحور الأفغي، كعفياس يَ يَدُوكَ فِي السَّوقِ. وتعرف مصفوفة النمو - الحصة أربعة الواع من SBUs

النَّجوم. تكون النَّجوم أعمال أو منتجات مرتفعة النموَّ، ومرتفعة الحصة وعادة تحتاج إلى استثمار تنبو لنمويل عوها السريع ويمكن أن يصبح نموها بطيئاء وتتحول إلى مقرات السبولة النفدية

بقرات السبّولة الشقديّة. تكون بقرات السّيولة النفديّة أعمال، أو متجان مخفضة المرد ومرتفعة الحصة. وتحتاج SBUs المشيدة، والناجحة هذه إلى استثمار أقلّ لتحتفظ محصتها في السُّون لدك، فإنَّها تنتج الكثير من السَّبولة النقديَّة التي تستخدمها الشَّركة في سداد مواتيرها، ودعم وحداتها SBUs الأخرى التي تحتاج إلى استثمار.

علامات الاستفهام. تكون علامات الاستفهام وحدات أعمال منخفضة الحصة في أسواق مرنعة سمر وتنطل الكثير من السيولة النقدية لتحتفظ محصنها، دون الكلام عن ريادتها وعلى الإدارة ال تمكر تعكيرا جادا بالنسمة إلى علامات الاستفهام التي يجب أن نحاول ساتها إلى محوم، وتلك التي بحد أل تتخل عنها

الكلاب تكون الكلاب منتجات، وأعمال منخفصة السو، ومنخفصة الحصة ويكن لانتج سولة نقدية كافية للحماظ على نصها، لكنها لا تعد بأن تكون مصادر كبرة للسولة النقدية ريد المالية المالية SBU مواقعها في مصفوفة النمو - الحصة فاكل BU توروفي أسي «الور روسيل يوب المنفهام» والنفل إلى فنة النعوم إذا الم مرار و تعدد المعرفي المراقع المراقعة المعرفي المراقع المراقع المراقع المراقع المراقع المراقع المراقع المراقع ا المراكب المستمهام، والتقل إلى فئة المعرفي إذا تعجب وتقسم بعددات عرب سوة يمانات بمو نسوق. وبعد دلك نموت أو شحول إلى كلاب تحاه مهاية دورة حبانها. وتحت منظ به

ين مع طرق المصفوفة أدحلت طريفة BCG، والطرق الطامية الأخرى تورة في التحظيظ ري مع الموالي الموالي فبود ويمكن أن تكون صعبة الشَّعيد، ومهلكة للوفت، ومكلت ريم إدارة أن من الصغب تعريف «SBU» وقباس حصة السَّوق» ونموم إضافة إلى هذا، تركز هذه بي مديد الأعمال المحالية curren وتوفر القليل من التصبح للتحطيط المستقلي poure. يد بكل أن تصع طرق المتحطيط الوصعي تركيرا كسيرا جداً على نمو حصة السوق، أو النمو أثناء ربى أسواق جدامة حديدة. وباستحدام هذه الطّرق، تنعمر الكثير من الشركات في أعمال حديدة ر. بمو عبر مناسمة، والتي لا تعرف كيف تديرها - مع نتائج سيَّنة جداً وفي نفس الوقت، كانت هذه ين سريعة حداً في هجر أعمالها الصحية الناصحة، أو بيعها، أو استحلابها ومبيحة لذلك. رئت نني نوعت بصورة متسعة حدًا في الماضي تقوم الأن بتضبيق تركيرها، وتعود مرة أحرى إلى

ــن نني نخدم صناعة واحدة، أو قلة من الصناعات التي تعرفها بصورة أنصل. رسب مثل هذه المشاكل، أسقطت الكثير من الشَّركات طرق المصعوفة النطاميَّة مقابل الطرق حسب ـ كثر، والتي تناسب مواقعهم المحددة مصورة أفصل. وعلى عكس جهود التحطيط الاستراتيجي ـ.. والتي وفعت في غالبيتها بين أبدي المديرين الأعلى في الفروع الرئيسية للشركة، وأصبح التخطيط - بنم لا مركزيا في وقتنا الحالي. وتزايد وضع الشَّركات مسؤوليَّة التَّسْطيط الاستراتيحيُّ بن أيدي

وبعد أرجعت في وحدانها ١٩٤٧، بعد عليها أن تحدُّد الدّور الذّي تلعبه كل مها في المستقل معالبة أكبر، وترصي

بية وتصف «SBL كمحوم» أو نقرات السيولة النفذية ، أو علامات الاستقهاء .



شكل (٢-٢) مصفوفة المبرَّ- الصة لمجموعة استشارات بوسطن

تَشْ نَعْشَر دُواتِر في مصفوفة النمو - الحصة العشر و حدات SBUs الحاليَّة للشَّركة. للشَّركة نحمت وبفرنس سبولة نفديَّة. وثلاث علامات استعهام، وثلاثة كلاب. وتتناسب مساحات الدَّواتر مع المبعدت سولاريه وحدت ١١٤٠ ونكون هذه الشركة في شكل معقول، رعم أنها ليست في شكل جيد. فهي نريد مسير عامرة الوطائف والدّين يكونو ا قريبين من أسواقها. كما تشمل بعص العرق عملاه، وموردين سنمر في علامات لاستفهاه الواعدة كنر أنتحويلها إلى نفوم، وتحتفظ بالنَّحوم حتى نصبح بذرت است تعطيفها الاستراتيجي سيونه نفدة عدم نصح أسواقها وخس احمد، فإن لديها نقرتين سيولة نفليَّة جيدتا الحجم. وسيساعد الفحر من هذير القرنين في تديل علامات استمهام الشركة. ويمكن أن تكون الصورة أسوأ إدا لم يكر سبي هن اسراتيجيات للنمو، وتقليل الحجم شده عوم، أو بدرى لديه الكثير حدًا من الكلاب، أو إذا كانت لديها نفرة صبولة نقدية صعيفة واحدة مع تقوير الأعمال الحاليّة ، يشمل تصميم محفظة الأعمال إيحاد الأعمال، والمتحات التي بحس وبعد من عبد حدى على سر تبعيت لكل اظلا. فيمكن أن نستنمر الشركة أكثر في وحدة الأعمال كي نسي مسمه، ونجدت قمم المواهب " فيكون النمو أو كسوحينا نقياه " فال دلك أحد المعدين " فيتح المساحمة ويكل أن سنند ما يكم يفط لاحتفاظ للما محمة SBU عند المستوى الحالي كما يكل أن أحمد من معمسة يري فيها الناس الفرصة الأصيلة . وفي بعس الوفت، يحب أن نكود الشركة تعمد الله مستحلة تدفقها الفدي قصير المدى منص النظر عن التأثير طويل المدى أحير المراكز المحر نفسه هدها. ويجب أن يكون هدف الشركة "النمو المرمع"

ونع عمل تسويد سنوية رئيسة نحفيق النموانريج للنشركة وبحب أن بعرف التسويق وم سرور، وبعربه، وبحد هـ ديمم سنر بيجب لاستخلاصه وإحدى الوسائل المعبدة لتعريف ورمي سرور، وبعربه، وبحد هـ ديمم اسنر بيجب لاستخلاصه واحدى الوسائل المعبدة لتعريف فرمي مد مي شكة اشاع المنتج/السوق product/market expansion grid والمسبق في شكل در ٣٠٠ ومقله هـ عبى سنربوكس المتعادلة (انظر التسويق الحقيقي (١-١))

شكة الله المنتج/السوق product/market expansion grid أن المصم محمعة شعره فوصر تتو الشركة من حلال احتراق السوق، أو تطوير السوق، أو نعل . ستة أو شن

Existing New 2005/05/2005 perceions string Marrier Proguir cherts perceivation breek-perceion siew Mark of Severapeuro Severapeuro siew Mark of Severapeuro Severapeuro siew Severapeuro S

عكل (٣-١) شكة ألماح سم المثوق

أولا ، تكل أن حد إدارة سند بوكس في الحسبان إداكان يمكن للشركة أن تحقق الحتراق صوق market penetration عمل - عمل مبعدت أكثر للعملاء الخاليين دون تغيير منتجانها . ويمكن أن تضبع معلات حديدة في سعق لسوق خالة التسهيل زيارة عملاء أكثر . وفي الحقيقة ، تصيف سناربوكس 77 معلا في المسوع في المسابق ويمكن أن بشجع التحسير في الإعلان ، أو المسرد أو حديث أو احتيار الفائمة ، أو تصبيم المحل الدملاء على التوقف أكثر من المعناد، أو الشوء تحديد عن ريبرة مند دنت ، أصاف مداروكس بواقد للبيع والعملاء في سياراتهم في الكثير من معلات كد قدمت عقاقة التمدن الشركة ، والتي تسمع للعملاء بالدفع المستق للقهوة ، والوحسات حديد ، ونعهي هدية سنربوكس للعائمة ، والأصداق .

market penetration احتراق السوق

ــ حب بيه أنشرك عن عربي . - 15 مسعدت المتحاث الحديث الفطاعات السؤق الحالية دول تغيير المنتج

روا المرازية المرازي

market development 3,...

النسويق التقتفين (۱۰۲) فهوه ستاريوكس: حيث ينشط الأسيار، فعلا

Moward Schultz من و در الاشتراط و Howard Schultz من و در حقد الدونها و متراط الاستراط الدون و الدون و الدون و الدون و Smell the cottee و الدون و الدون



الحد بهذار في من فيه أسبو و الشيخان و درون بالشكان ميث الوكير المسر شيخته ما طبيع حرم والمعادم

المراق ا

- و الدائية المحاف الدول في ماله في مناف الدول كوا والمحافظ الدائلة الله عليه الدول ا
- الدين بالدين معين الدين العين المعين من طهرة في أمريكا من معيلات، وتوشف في الدين المعينات المعين الدين المعينات المعينات الدين الد

- The second secon
- A service of the control of the cont
- ورقال عديد المستحدة و المحل أثنا أثنا الدار في عدد قد تدار في تعلق الأدوية الحداث المرافقة المدافقة ا
- و البيار اليمامي أحير أحدث سند لوكس مفهده الشكيمية الأمريكية الى تعديد فقي سفادها، فتارستان الم رايب فهارة فقط حارج أمريكا الشهاب المحادة (Nith America) ومع سه 2004. الادالمان الله في القام الله المراجع ف المحارف وراية حديدة معدل فريت من (11 محرا مع السه المحادة) والمنظم المانية المانية الله في في في المحادث وراية حديدة معدل فريت من (11 محرا مع السه المحادث وراية حديدة معدل فريت من (11 محرا مع السه المحدد الله المحرات والمحدد المحدد المحدد

ريال بير پنجية دو بدر يوكني حققت عادي قيير حتي لأن إلا يا بعض بعضي بعدو عو فقها عالى د مدان الأعجاز البدري بستار و دراك يقبل بعض بنداد من اداشت ديكون قد د بعضا شواطر الأدامي الماد بدران الدران المدان الم

الار لا را المعص متومين بها فعالا أويزي المعص بشابهات من بسارتوكس ومتصوره الادامالة اساده من قاد بهمتورج الوصيع فداري مثل قد المحاج الناز لا تصدف على اللي حصفه أنا من تساره الله العالى أشره وعادت كراء وعادد فصل على أسهمها لا كانت عليه باكتوريدر عدد كانت في هس عصاما الله الله العالى كثير من المواقع أن تصلح كيرة مثل باكتوريدر الحالي

ا وقت وجده هو الدي سيقول إذا كانت مشاريوكين ستتجول تتصبع ماكدوليد. شايي - يعتمد كار شروعي المحدة فرة الله كه مصور فقول شولتر بالدائدة المجاري حدة المهدّم ما وقول سع حولات فنجر في --المحالي أوج الأسوافي حديدة، والعملاء حدد، والمحال خميدة الوالي بالود الأنسان شعة فعلا الم المحر حدال بكون حريصة في الانعين نثير

downstring

نائلان المحمد والمحمد عن من أن المعاد مشخص أو وحداث أعمال ليست مربعه أو له تعد أعمال المست مربعه أو له تعد أعما المحمد المستمار على المستمال المحمد المستمال المستمال المستمال المستمال المستمال المستمال المستمال المستمال الم

له الذي وي ويان هائمة أمر المان و الوق في غدر فلاميان عد أنا جدادا و الع المحارات ألمان المان ا

عيدي تحدالشركة متنحت ، أو أعمال لم تعداللقق مع استراتيجيتها الشّاملة ، يجمّ أن تشليها ، أو بسيد . أو تحرفه العددة تتطلّب الأعمال لصّاعيقة كمنات عبر متناسلة من شده الأفراد ويجم أنا يرقر سدون على فرص النمواً لواعدة ، ولا تعاد الطّفة في الحدوثة مع تعرض الناهنة

تخطيط التُسويق: الشراكة في بناء علاقات العميل PLANNING MARKETING-PARTNERING TO BUILD CUSTOMER RELATIONSHIP

سد حلة المستراتيجية للشركة أي أنوان الأعمال متكون الشركة فيها، وأهدافها من كل منها المعددات. الاشاراتية أعمال استراتيجية ، يتم عمل تحطيط تعصيلي الويحيان تعمل الأقسام الوهيمية المستدامي الراجعة الشمويل، والشمويل، والمحاسسة، والمشتريات، والعمليات، وعظم معموسات، والويد شهداد حرى المع بعضها بعضائيجيني الأهداف الاستراتيجية

بعب النَّسويق دور ارتيسيد في النَّحطيط الاستراتيجي معدد من الطَّرَق أولا، يقدم السَّريق نسمة

مدر من المستور من المستور من المستور المستور

product development with

للحالمة الشراء مرامرين للمرامليون معدية أواحديدة للصابوات للبيرة الحاللة

diversification Pari

سر سعيد سيو كذك من علاد مد أعمار ، أو استحوادها حدر - مسجعات ، وأميد الله الله كة وحداث

المراح فقد قد قد المداخد مند و كدو في العسيان في سم علامتها المحددية اللوي عن طرق ساء حدد الاسر من سعيانها علامة كل لا متساعات الاراكو استاريو كس الروالا المعدا كلا أن هذا كلا لا المحاجب في شاعد بالمساولات على متحدث أو صدعات عبر معددة عليها للكن الاراكات المدافعة عليها ككن الاراكات

الشركة والتسويل - التشوي بعد عروات العما

value cham anidi in

ريده الي ناوي الشعه بناح قدمة لتصميم متحات الشراعية وإشاعها، وتسايلها، والسمها،

رين ، يكن قدف و المارت بشاح قيمة ، ورصاء العميل عن طائد في التحات التي يا بدلا المداري المدل فكنة و بلغت حسوف في و با صرت دور مهما ويتعلم ما ريده عمالان ، ما يده ويساعات العميل في طبيعة شروية أرفق لحلات مشخت بصوعة بالمدر المدارية في سعيمة شروية أرفق لحلات مشخت بصوعة ويساعات مشود المشتاب مع حدده المدر المدر في ما حلال هذه الأسطة و إلى مساعدة من أفساء الشركة الأخرى و بعثما مشكرة و إلى مساعدة من أفساء الشركة الأخرى و بعثما مشكرة و إلى مساعدة من أفساء الشركة الأخرى و بعثما مشكرة و إلى المات على المراوية المدر المحقصة على مهارة قسم الشيرات في ستقطاب موردي الاربورة المداد و بعد المدركة المحتومات في و بالمارت معتولات المداد المدركة على أن محل كما بحد أن يقدم أفي د العمليات مارة فعاد المحتولات المحتولات

دي سيسه قيمه لغراده ورئة سفيل فوة أصفيل بطاقيها فقط ويقتما أيجاد على مدي جوده الله عليه عليه في صدوة فيسة للمحام، ومدي حودة تسيق أشفة الأقدام محتفه في و باحات المستقه قسم مشيريات حصول على أول الأسعار من جوديان، أرزد الديستقع قسم لعمليات لدا الشعار بالتي المحارية بأول الكاليت، فلا يكل عددات لتسويل أن يسم ما وعداه من أسعار محفقة المشيد، يحت أن بعض وصائف لشركة المحتفة في سحام الإشاع تبعة لمعملاء لكن، عمليات وعداد الأصام مدته بالحلاقات، وسرء المهيد فيسال قسم السويل وحهة هر مشهيك وعداد المحارية والمدا عمل أن يتسلس في تأدية الأقدام الأحرى عملا أصف مصطح مسالت وسيعكن أن تريد رحم والد قسم المستويل تكاليف الشراء، وتعسر صاحدون الإشاح، ومريد المبدد المساويل الكالية الأقدام الأحرى جهود قسم أسويل

بعد أبيحد منبوقون طرق حفل كل الأقساء الفكر في العمين"، وتطور منسة قيمة لعمل الالماء الكل أن لكست إدوة التسويق دعما لهدف رضاء عميمها باقصل صورة على طريق عمل على الا العالماء شات الأخرى افيحت مديرو التسويق أن يعملو في لدون وليق مديري والتك الأخرى ند و لاور المريف الشوائق، وعيال

من معد عن معهوم سويو - التي تفترح أرسترانيحية الشركة بحث أن تلود حول مناء عمور المدينة الشركة بحث أن تلود حول مناء عمور المدينة المستويق معالات المهلس المستطيع المسترانيجين معدد من معدد عن سهدكار فهمة أنسان من مريق غوم مكايبة أشركة في الاستفادة منها أكر المستفادة منها أكر المستفادة منها أكر المستفادة منها أكر المستويد المستو

عدد هدف و عدد نصب مهدة تسوير منهه وي صبحة عال المسوق لكن كما مسق أن الاحد و يور في نام مهدة على المسوق لكن كما مسق أن الاحد و يور في نام مهدة و يور عم أن التسويق بلعب دورا رائد و يا معد الور . المكن أن ينتج عسوق تعرف فيها تمارة معملاء و و وهم و بالإصافة إلى إذا أو علاقة اعيد تشريف و حدت معملاء و الاحداد عهد و توهم و بالإصافة التشريك و المداد المهدة المشريك و المداد المهدة المسابقة المداد و المداد المعمل عدو المداد و المداد على أنسام الثركة الأحرى فتكويل ملسلة في المداد و الم



WAL*MART

ALWAYS LOW PRICES

ALWAYS LOW PRICES

سنة عليه المعيد مع يامه تأخين غير قدم المجان المتحدية بأسمار متحفضه على المساهمات من النَّاس في الر ساء شاك السيون و تشريب وعد عمرمات والممليّات

Partnering with Others in the Company عن الأحرس في المرحد المراجع مع الأحرس في المرجعة المراجعة المرا

معر عمد ان و قدم أند من من أنه الطاني ملسلة قيمة value chain منتركة أن



مكانسيد القيمة : بحب أن تعمل تويونا Toyota، وتحارها مع معضهم معمنا لبيع السُّيرات فتشع بويونا سيارات حد رسي العلامة التّحاريّة، ويعصر التحار مثل مودون تويونا Modern Toyota فيمة لمعلام، والتحتمات

ومي مكان السّوق حاليا يتزايد عدم حدوث المنافسة من المنافسين الأفراد. وبدلا من دلك، فإنها تحدث من مكان السّوق حاليا يتوايد عدم حدوث المنافسون. لذلك، يعتمد أداء هوندا Honds مقاس توبون ETO,000 من مودة شسكة تسليم قيمة هوندا كلها مقابل الشّكة المناظرة لتوبوتا حتى إدا كامت هومد: نتح مصر سرت، فقد تخسر في مكان السّوق إدا وفرت شبكة تجار توبونا مبيعات وخدمة ترصي العميل أكثر

الله الما المحمد المتعددة في الاصواحية واقتدا المحمدة مع بعضها بعضا للحميل الأهرار الله الله المحمد المحمد

Parmetory with Others in the Marketing System السراحة مع الأخرس في نظام النسوس Harmetory من الأخرس في نظام النسوس

قد بديران في صنها بدع فيمه لعمين أن تنصر العدامل مسئلة فيمثها ، وانتقر في مسئلة فيمثه مو ديها.

ما المنه ، في الهاء عملائه الباحد باكتوبالدر المحدة مقاعه مكدوبالدر النام عددها (۱۹۱۷) مقليم في حيث بحد بعد الدار من الامسيال عمين عربي وبياء مستجوداً على الالالام محملة منوق النور حرارات والدار المهادم المحدود المعارد وقفظ على الحقيقة أن المعالاء بصعوا مكبوب من المدار في معدود من المعارد والمعارد والمعارد المعارد ا

فلعافي تسبب بشترك للهمه لعمين مرتفعة لصورة استثبائية

مشربة شركات تنبيره الآرامة أعصاء أحريق من مستنة المرض في تحسين أداه شبيكة تسليم القيمة المستندة برند و المام المستندة العمل الوليق به ما دعد ساعدهم في تقدير الأربيهم، وتحديث صعمت هرند و المام المسأة دويتي المحدال الوليق به ما دعد ساعدهم في تقدير الأربيهم، وتحديثهم وعدما احتراث هويدا مسأة دويتي تشهروا في كل منسبة ما مام ساعد بالمام المستندة المربية بالمام ب

value-delivery network and with the

شيخة بحديدة للشاخة ، مع فيل وما يُعين وفي النهاية العملاء الليل " يشاركوا" مع بعضهم بعصا

فره الأول بعريف التسويق، وعمليا ر

اسرانجية التسويق، والمزيج التسويقي MARKETING STRATEGY AND THE MARKETING MIX

بد ف حصه الاسبر سحمه بريان شرك. وأهدافها الشاملة أوبيس شكل (٢-٤)، والدي بلحص الاستم بالتسبر تشمونا في سنر بحمه داره الشويق، والمربح التسويقي، دور التسويق، وأهدافه



شكل (٢-١) عمده السويل

غف استهلكون في المركز ويكون الهدف بناه علاقات قوية، ومربحة مع العملاه. تأني بعد دلك استراتيجية التسويق markeling strates - معلق التسويق الدي تأمل به الشركة أن تعقق ها علاق سحة ومن حلال تحرته السوق، واستهدافه، وتحديد موقعه، تحدد الشركة أي العملاء متعدمه، وكب وتعرف إحمالي السوق، وبعد ذلك تقسمه إلى قطاعات أصعر، وتختر القطاعات معدمة العملاه، وإرضائهم الموجودين في هذه القطاعات.

سترانيحية النسويق marketing strategy

معس سدي ما ي أن م شده أنا تحقُّق عدد العلاقات المربعة

Castamor Contered Marketing Market

ملات الله المحاص الموالية المتحدد في السوق التنافسي الآن بحد أن تكون الشركات مند داد على من ويكون الشركات مند داد على من ويكسب مما المنافسين، أم تحافظ عليهم، وتعمل على توهم على طريق تسبب قدم أشرار المكلمين راضاء عملاتها، يحد أن تعهم الشركة احتباحاتهم، ورعماتهم أولا المنابعيل المنابعيل على المنابعيل المنا

ومد و الشركات أنها لا يمكن أن تخدم كل العملاء بولجية في سوق معين - على الأقرائس كل يداويد في سوق معين - على الأقرائس كل يداويد في طويقة في موقع خدمة معمل القطاعات أكثر من لعصه الأحرائدك يحد يداويد و تكون معطم الشركات في موقع خدمة معمل القطاعات أكثر من لعصه الأحرائدك يحد يمد كل شركة إحمالي السوق، و تحتار أفضل قطاعات، وتصمم ستر تبحيات لحدمة لمضاعات المداويد العملية ثلاث حطوات تحرية السوق market regmentation. سويل لمداد العملية اللاث حطوات تحرية السوق market regmentation. سويل لمداد

عرنة السوق

سد سوق من العديد من أنواع العدملاء، والمشخات، والاحتياجات، وعمى السوق أن يحدد أي سدت أور العلى فرصة لتحقيق أهداف الشركة. فيمكن تجمع الستهلكين، وحدمتهم بعرق محتفة مد مر موس الحمرافية، والسكانية، والله المبيّة، والسلوكية وتسمى عملية تحرفة السوق، أي محقوعات اسر تمرأ بديهم احتياجات، أو خواص، أو سلوكيات محتلفة، والدّين يمكن أن يحتاجو إلى متحت مع تسويل مستقلة تجوفة السوق market segmentation

market segmentation غرنة السَّوق

مه سوق لى مجموعات مشترين عميرة لديهم احتياحات، أو حواص، أو سنوكيات محتمة، والمال المرابع معتوجاً إلى متحات أو رامه تسويق مستقلة

حراموق فطاعات، لكن ليست كل طرق تجونة السوق منساوية الدائدة - مثال ديث، فكن أل يكسب

حره (أو قطاع) السوق market segment

محمومه من مسهدكان سنجيب بطريقة مشابهة لمحموعة معينة من جهواد التسويق

تسويق الهدف

للموبي المجاهد المداني المرقى الكامل فطاعا واحدا لسوق معين، أو أكثر الريشمال تسويق لهدان المدانية المدانية والمشار تسويق الهدانية والمتابات المراكبة المدانية كان فقاع سوق، واحتبار فطاع واحد، أو أكثر لدحوله الريحال المدانية والمدانية والمداكبة عميل مراحة، وتحافظ عليها مع مرور الدانية والمدانية عليها مع مرور الدانية والمدانية المدانية والمدانية المدانية والمدانية المدانية والمدانية المدانية والمدانية وال

صحر بالقرار بشركة من ليها مورد محدودة أن تحدم قطاع أو عدة قطاعات حاصة ، أو "كوات سود "mase" فقط سحف هؤلاء "احدومون ليكوات "mkers" في حدمة قطاع سوق بعقد سدد عدم "mase" من دلك السيطر أرم وهامر Aum & Hummar على ركن بكر بويات عدم معدد فت المن لاستهلاكية ، قد في ذلك معجود الأستان ، ومريلات راتحة العرق، وعيره المحدد شدارات من المستهلاكية ، قد في ذلك معجود الأستان ، ومريلات راتحة العرق، وخلاطات المحدد شدارات من المستهلاكونها كاكبر منع في العالم لشاخات إلقاد المغارات ، وخلاطات حدد معدد تحدر العدالية على المعلمية المهام العلمية والمحدد المعارفة الوحدات السريعة المحدد عدد المدرج في لفسيره سائدة على مكادر بالدزء وعمالقة الوحدات السريعة الحدد عدد المدرج عدد عدد المدرية المحدد عدد المدرية عدد عدد المدرية المحدد عدد المدرية المدر

target marketing غيق نهدف

من ما د حديد في نصح سرق ، حجب تطاع واحد، أو أكثر لدجوله

البسويق التعبيين ٢٠٠

جولتيين معايل ماكدوبالدر يهجن أن تجون الصغير دييا

ان ما ها فادو المنظم ا

المعامل في حاسل الدول المستد فقد للطوال من الدول الدول الدول الدول الدول المستد في المحاسبة المستد في المحاسبة المستد ال

وب المستعدد عدم من Br والماعس الروح العلبية حقيقة الطل للسعادة اليومية وكي مدان منهور خوب می این واقعه می فود. در موضع ب ند اینمد دانسی خوسو توبی آن Tony Tan اندور انجده و نتاج آشیاد خلوان در وسب ساله المنطقة المنطقة المنطقة المنطقة المنطقة المنطقة المنطق المنطق المنطق المنطق المنطق المنطق المنطقة ال مر من مساوي و مد من مده من الله و المراد المعمد - منوار رأسي "للنحل" ، وإشارة البدنجاء الفلت "للسناي يس و بي ما أصدر سنجدمها لأراعين أصدة ملاعهم أوينادي العاملون في حوليني عملائهما، وبمصهم بعد ت و د سنده ۱۰ نامه در لاحترام می العلمین از وجرح کل فرد می حولیمی ۱۰



ب و من سوق سور حرفي الفليس ويشبه بورجر حوليسي "ما يكن أن تطهو، ١٠.

وحوشني نعص ممد ت الإصافية في هذه المافسة التي لا تبدو عادلة - فرعم أنه أقصر كثيرا بالمصطلحات تعاب به مع ماندويند ريكال حوسمي يركز معظم موارده المحدودة في عليين حيث ترداد مطاعمه عن مطاعم ماكدونات سه تان بن و حد را الدينزية الأولم باين من تادينها عمل الصل في إعظاء المستهلكين العليبيين ما يريدوه سساعة و ما محدود أشه نووج حواسي ما يمكن أن تطهوه الأم الفلسية في المبرل .

ست. بكل أن يكون الصعير حميلا وأظهرت حوليم هذا من خلال الكوة الذكية ، فيمكن أن ينافس اللاعود عبابلة المشاعة عمالة

Happy Meals for McDonald's Rival * Hasiness Week July 20, 1996 p. ** Coc Pessas and July a) Kumar "Axia Bits Back Arran Banners (andars 1997 pp. 15 col. 150 m. 150c and N. a. 3 m. bac (hips of the Future, Euromoney) December 1993 pp. 99-102, McD. 103 Nac. Marc. McDiniald y press release February 1 Sana et al. Diniald y press release February 1 Sana et al. Diniald y press release February 1 Sana et al. Diniald y press release February 1 Sana et al. Diniald y press release February 1 Sana et al. Diniald y press release February 1 Sana et al. Diniald y press release to the press rel "From Hotels and Restaurants) (8 "BusinessWorld Mach 1 2004 p. Red. Hotels and Restaurants) (8 "BusinessWorld Mach 1 2004 p. Red. Specialism," Wall Street Journal February 13 2004 p. 1 "Cook Food Fam. and tay Sees abstraction," Wall Street Journal February 14 2004 p. 1, and "Our Company. The Johnses Phero et al. assistants and the Johnses Phero et al. assistants.

موقع السوق

ويربد للسوقون أنايطوروا مواقع سوق فريدة لمتح

بكرا تحديد موقع السنوق market positioning ترتب بشعل سنج مكار وصحار بال يال ويا باللهبية إلى مشجات المافليين في أدهان مستهلكي الهدف الدلك لحفظ للسوقون لواقه التر العلامات التّحرية المافسة، وتعطيهم أكم ميرة سند رة فورد توروس Ford Laurus "بيت لندوم built to last ، ويكون شمع بيم ب صحر Like ar ex " وتحدد ايكو Etho الاقتصادية من تويون Teyota " لى تكون أنت، ويُما لَسُيرة different kind of company, different kind of company, different passionate pursuit force ، وتوضع جاحبوار laguar على أنها "فن لأد ، passionate pursuit force Mercel ، ° في العالم الكامل، كن فرديقود مرسيدس d every one would وتعد يتلي Bently الفحمة بـ "B! قدم من لفحامة ليدوية Bently الفحمة ب أالكوبامش هده العبارات لوصفية السبطة العمود الفقري لاستراتيحية تسويق منتح

warket positioning عبيد موقع السوق

هل نشتخ مكان واصحاء وعيرا، ومرعوبا فيه بالنسة إلى منته

معامر الهوامي . معامر الهوامي المراجعية تسويقها التنافسية الشَّاملة، تصبح مستعلدً لمده تعطيط تعاصيل المربع المن المناهم الرئيسية في النسويق الحديث يكون المزيج التسويقي marketing mix المناهم الرئيسية في النسويق الحديث يكون المزيج التسويقي marketing mix بنى، وهو المستعادة التحديث والمتحكم فيها التي تخلطها الشركة لتنتج الاستعادة التي تريدها في المستعادة التي تريدها في مدرعة من المستعادة التي تريدها في دوات التسويق بنكون حليط التسويق من كل شيء يمكن أن تعمله الشركة للتأثير على طلب متجهد ويمكن ر بينون مند بدس الإمكابيات في أربع مجموعات متغيرات تعرف بالها "الأربعة مي Ps المنتع. . والمكان، والتسرويج product, price, places, and promotion . ويسين شكل (٥-١) أدوات التسموين



شكل (٢-٥) الأربعة بي four Ps للمزيح السّويقي.

marketing mix أربع التسويقي

لعموعة من أدوات التّسويق التكتيكية ، والمتحكم فيها - المتبح، والسّعر، والمكان، والتّرويج - الني مع انشركة لتتج الاستجابة التي تريدها في سوق الهدف.

بعي المشيخ product خليط السلع، والخدمات الذي تقدمه الشركة لسوق هدهها. لدلك ينكون سنح



حدد ما في الكور بالر الد Pr من توبونا "تورة مشكرة مدكاه حارق في سيارة". والسيارة الهام "ليست مثل أي شر.

وفي تحديد موقع منح الشركة ، تعرف الشركة المبيرات الثنافسية الممكنة التي ستبنى عليه عوك ١٠٠ كسب مد والعب بحث أن تقدم الشركة فيمة أكثر لمستهلكي الهدف. ويمكنها عمل هذا إما عن حريد حسر أحد أن من مد تسبير. أو عن طريق تفديم صافع أكبر لتبريز الأسعار الأعلى. فإذا قدمت الشركة منتج من من عدم بالمساكر ، فيحب أن تسلم delarr النبعة الأكبر . لذلك يبدأ تحديد الموقع العمد صفيد عصريًا بعاص نسويق الشُركة معيث تعطى المستهلكين قيمة أكبر . فيعد أن تحتار الشرك ديد. حيث أن حصو حموات قوية السليم، وتوصيل هذا الموقع لمستهلكي الهدف. ويعم ج سمي بين بشرقة استراتيجة تحديد الموقع المحتارة

راحة الشركة، والسويق الشاركة في نناه علاقات العملا. (١٤) communication من المنافقة المنافقة

4Ps 4Cs
Pro-lac' Conformer and arron
Price Convenience
Place Convenience
Parametrum Communication

ندك بسما بري المسوقون أنفسهم كبالعين لمتنجات، بري العملاء أنفسهم كمشترين قيمة، أو حل ينهم ويهتم العملاء بأكشر من السعر فقط، فيهمتم والمحصال التحالي المتحدد، والتحلص منه. يريد العملاء المتنج، وتتاح الخدمة بأكبر قدر محكن من الراحة أحيرا، يريدوا ين أنجاهين. ويمكن أن يعمل المسوقون جيدا في التفكير في الأربعة ٢٥ أولا ثم يبنوا الأوبعة ٢٥ على

إدارة جهد التُسويق MANAGING THE MARKETING EFFORT

ي شرى أن تصمم المزيج التسويقي الذي يحقق أهدافها بأفضل صورة في أسواق هدفها، وتعدد ويبس من (٦-٦) العلاقة بين الأربع وظائف الإدارة التسويق - التحليل analysu والتخطيط manayan, والتعبد والتخطيط analysu والتعبد والتحليل وترجم ومساله و control علم مستوى الشرى كلها أولا، وتترجم معطط بعد ذلك إلى خطط تسويق، وخطط أخرى لكل جزء، ومتج، وعلامة تجارية. ومن خلال عبد، نحول الشركة الخطط إلى إجراءات. وتتكون المراقبة من قياس منافع أنشطة التسويق، وتقويها، وحد الإجراء التسويق المعلومات، والتمويات اللازمة خراسطة التسويق الاخرى.

Marketing Analysis سبل التسويق

س. درة وطفة النّسويق بتحليل كامل لحالة الشّركة. يجب أن تحلّل الشّركة أسواقها، وبيئة تسويقها لنحد مم الجذابة، وتتجب النّسوية الشركة وعلل إحراءات مرا الجذابة، وتتجب النّسوية المشركة، ويجب أن تحلّل نقاط قوى، وضعف الشّركة، وتحلّل الإحراءات شكل من الحالية، والممكنة لتحديد أي الفرص يمكن أن تتابعها بصورة أفضل. يقدم النّسويق المدحلات تكلّ من فائله إدارة السّريق الاحرى ونناقش تحليل النّسويق بالتحمال أكبر في العصل الثّالث

ب و المساور ا

على دويج و مد مد الشعة في توصل مرب شنج، وتدبع عملاه الهدف للنشراء وتفق فور لذ من السود ودوا في سه ملي (علان لنحكي للعللاء عن الشركة، ومتحافه المتعددة (١٩٥) لذاء السعاد لذن المحد الشيران الجنميان، ويجولوا فلعهم أن فورد أفضل مبارة الهم والقدم فورد لذاء داء لحدث حاصة - للحفيضات، وحضومات للذية، ومعدلات تمويل ملحفضة - كحوافرات ال

مناح برامع السويل المعال عاصر الريح السويلي هذه كلها في برنامج منسل صمم التحليق أهدال الدور الشراء والمدول الأدوات التكليكر المداد في فراد في الدولت التكليكر المداد في فراد في الدولت التكليكر المداد في فراد في الدول

وضع بعض نقدد أن لا بعد ٢٠ يكل أن أهدف، أو تعمل أسطة مهمة أخرى مثال دلك، يساو .. أن وحد حددت ٢٠ ليس هدك ما يبرأ حدقها لأنها لا تبدأ بالحرف ١٢ فقط الإحادة هي أن الحددت .. ش حددت سوت، و حصوط خويد، وخرة نقد له تكون متحدت ايصا ويكن أن يحيب المسوقون أنهم يشمو وتحر أن سان نقده الي نتعلف ٩٠٤ يكون أن يحيب المسوقون أنهم يشمو سدست فاحد في السبح عديدة وكند يقرح شكر (٢-٥) تكون الكثير من أشطة النسويل التي يُحَدّ

ه و حق أو مند أو مشرق القدر ما يكون ما الإطار الأكثر فائدة في تصميم برامع التسويق حراء حد في حد الماري كون صحيحا وهو أن مفهم ما لارمعة Pr بإحد بطرة السوق للسك السراعد المساري وفي وجهد ها شدى في هد المعصر من علاقات المميل و يكن وصف الأربعة menence من المراجعة menence وتكلفه العسية عامد الموسود والكراجة menence.

Prienting Implementation Contract
Use Contra

Frank T. Rust. Katherine V. Lemon and Valarie A. Zeuham! "Resum on Markeine United Customer Equity to Force Markeine Strategy. Journal of Massering January, 20th p. 12

Marketing Planning

م حلان التحفيظ الاستراتيجي، تحدّد الشركة ما تريد أن تعمله مع كل وحدة أعمال يشمل تخطيه شرور تحديد استراتيجيت التسويق التي متساعد الشركة مي تحقيق أهدافها الاستراتيجية الشاعلة وتلر, حمة سويق تعصيبة لكل أعمار، أو منتج، أو علامة تجارية، كيف بمدو تخطيط التسويق؟ تركر مناقشت على حمد شنج، أو العلامة التحرية

بحد مدول (٢-٢) الأفساء الرئيسية لحطة متح، أو علامة تحارية تقليدية تبدأ الخطة علمه معد والتي يستعرص سوعة التفويات، والأهداف، والتوصيات الرئيسية. وعمل القسم الرئيسي من حطة نحبلا تعصيف خانة التسويل الحالية، وكملك التهديدات والقرص المحتملة. ويحدلد بعد ولك لاهداف الرئيسية للعلامة التحارية، كما يحدد خصوصيات استراتيجية التسويق لتحقيقها.

جدول (۲-۲) محتوبات حطة النَّسوين

القسم	الغرض منه
منحص مقد	يقدم ملحف موحرا لأهداف الحطة، وتوصياتها الرئيسية للإدارة، ويساعد الإدارة العلم في معرفة القاط الرئيسية للعطة سرعة ويحب أن يظهر حدول المحتويات معد ملحص المعد
خانه نسويل هائ	بعث سوق الهدف. وموقع الشركة فيه، عاهي ذلك معلومات عن السّوق، وأداء المنتع. والتاف ، والنّوريع ويشعل الفسم
	° وصف النسوق الذي يعرف السنوق، وقطاعياته إلى و

- و الدولي والحرور والمراسين والمستقد بالمستقد والمستقد وا
- ه ا غراض مالسه و الرين هدف و الساد الاستان الله الدور الدور
- ه اعداللي الدواعي والمدان للدول عدال المحافيات المعدد المدور العدور المدور الم
- الحديثي بقوائد المهاديد الماء المدافق المراسط التي بعاد أن و المهاد السعاء أن ساود الإسراء. التي يواقع التقوارات الإحساسية والمساسية المهادية المهادية المراسط المهادية التي بالدائد التي السرات المهادية
- نجید آهد ف النسوس این داشت شده فی طفقها میکار فراه معمد دروس رای درانستهٔ این مکن محفقها امثار دیگرد دراندان بهدف طفیل داد محفودی و دروس نفست عضوره فنی شکت مکن طبیر داران
- تجدد تنفض در مع المستويق بدي تأمل به جدد لأصف أن الطر أهدى سدسهار واحظت صبات أسد في بهوف و وحديد بر فيها ، ويستويت عال المدي المدين المداريجيات محدد بكل مقد في مانج السويكي ورواضح المدالسجت الديارات والقرض، والأمور احراجه في سن وقادات فرافي الحقا
- الحداد كيف تتحوال مساسحيات السوس إلى ما مح رجم الله عبداله عليه على السابد الذات الما عالى سنلم عبده (وعش سنله عبده ومن سنورن في عبده الانو سيسيد تكنفه ؟
- تعاصيل ميا الله وعد الشون ، و ين تك را بعظاء و تقاد لأاح ، فسند سعه ا وبيان العائدات الله قمة اعدو يوجدات بشنا ينعها، وموالله تسفى سلما ، خصت الله قمه (للإساح ، واللورغ ، «السونق) وتكون الأج عدق سهد ، فحرد داد الا الإدرة العيل على اليونية فوقها تصنع لأساس بشر ، مود، وحدود (اسح ، فحلما الأفراد، وعديات السويق
- يحدد براقبة التي مستخدم في متابعة اللدماء والسماح بالرداء بعد بعرف بالع السماء . وتحديد السمات التي لا تحفو العدقية
- ولكا با مشراليجية النسويق marketing strategy منطق النسويق التاي تأمل به الشات في عضو أهدات ما هميا و تتكول من استراليجيات محافظ الأسواق الهدف، وعنديد الموقع و براج المستاس

Marier, Inguinary of good accu

رق حصد ما تحد ما حديد بده بعد الأولان المحمد و لكن فيمة مد التحدة السيال المحمد المدارسة المدارسة السيال المحمد ا

murketing implementation فنصد التم بق

العب التوزيق المستقدمة المستويل في إحدادات المستويل في أحداق أهداف السندويل. المسالح الدراجية المسالح ال

بعد كثير من شدس أن اعمل الأثياء بصو ة صحيحة الالتصدا يكون بصل أهمية. أدحي كد صدير اعلى فاشده تصحيحة الالاسد نبحية) و حقيقة هي أن لاليل حرجي تسلحاج إلاال شديد تكول أن كلسد قيات تدهيم من خلال شهيد لمعال فيمكن أن يكون الإحدى للشركات بس سديك شرك أحرى، لكنها تكسد في تشوق من خلال شفيد لأسرح ، أو لافضل كما يكون لشفيد سده فعاد كون من الأسهال تفكير في سد يجيت تسويل حدة عن تصديل

ومي بالدوسر بد الأخدالات، يحد با يجمل بأس على كل مستويات التسويق مع بعضه بعضا للمستحفظ سبون و ستر تبحياته على بالأك وديكر Black & Decker ، على يعتب خلفيا المستحد عدد عدله على من المستحد عدد عدله على المستحد على ألى قرارت، وإحد دالله من ياد الأحد المستحد في الحصاد المستحد و المحدد المستحد و الله يع ويتضاد بالمستحد و أماكن أحرى في الشوكة المحدد و المستحد على المستحد على المستحد و الموجد في المستحد على المستحدة والمحدد المستحد على المستحد على المستحد على المستحد على المستحد على المستحدد المستحد على المستحد على المستحدد ال

ماله بيده المستد المحمد المحمد المستد المحمد المحم

Marketing Department Organ zati in Jugual and ada

من علمه الشركة تطبه تدويق مكن أربيقه سند بيختات السويرة وحطمه فرد داره الله ته المداويد مكن أن يؤدي تتحصل واحد ثن أعمال لأبحث، واسع والأعلام، وحديه الحميل المن السويل وحديه الحميل المن السويل وتعلقه المراق وتعلقه المنازية والمائد المن المنازية والمنازية من المحصوص المناث الذي الأدويك المائد المراق ومنزية المنازية والمنازية والمنازية والمنازية والمنازية والمنازية والمنازية والمنازية والمنازية المنازية المنازية والمنازية المنازية المنازية المنازية والمنازية المنازية المنازية

الكل ترتب أقد ما أنسم بن الخديثة معدد من أطرق و بصيعة الأكثر أنده حالتميد المساود المدارة الم

ام شركات اين له الكثير حدا من لمتحات، أو لعلامات اللحا به المحتفة فعادة ما تسع علمه من شركات الله الكثير مدا من لمتحات، أو لعلامات الله بعور منبو سنع، ويعمد الله من الله المتحبة كاملة لمنا محدد، أو لعلامة نحا به محددة ، طهرت و ، سع الأوامات الى



المحلم المحلم المناه أحميه ومقدور وفراقيه باستمرأر

رويد وحدير في منافقه الله نكر شدكة صابون حديثة، كام Camas، تعمل بصورة حيلة، وعد منه ناب حديثها 1846 منه شده السدي تطوير هذا الشعر، وترويحه وكان باحجا، وسده اساف بشركة مددي متحات احرين (١٦) منعات الشركات، نظمت إذا والتعالم

و بالمسه بني شد قات التي تم حط منح واحد للعديد من أبواع الأسواق، والعملاء المختلفين من عد حساسة بني شد قال المختلفين من عد حساسة و قلسة العديد من المعالمين أو السوق العديد المعالمين المعالمين الأقصل ويشته تطبه إداء السوق تطبم إدارة المنتج فيكون مديرو الساد عداد من عديد أصاب بجنيات الشويق، وحطمه الأسواقهم، أو لعملائهم و تكمن الميرة الأساسة به عديد في أن الشد في عدد حوال احتادت فطاعات عداد محادة

وجود مسجوم الشرف من الكبيرة التي تقع الكثير من المتحاب المحتلفة التي تتدفّق في الكثير من المتحاب المحتلفة التي تتدفّق في الكثير من الأحد في حدد أن عدد أن عصل المحتلفة حيطا استخابه المستوى حيى الشطرة الوطيقي، والحجم الدارسية والمحدد والمتحدد والمتحدد والمتحدد والمتحدد والمتحدد المتحدد المتحدد المتحدد التحديد المتحدد المتحدد

And Rubbernal Level - will black a Deck - when the second of the second

Mickeyner or deanell . .

ر بی در در بیده با که دیمه حفظ سود و به کاری می فسون و وقاد بید و با فقاد بید و با فقاد بید و بیده بید و بی

رائة النسويق marketing control

و الرابر و فوج د الح الدر بيجيات السواق و حطفه و يحاد لأجد و القبحيي فنبع العبد

و المناصر من فيه التاريخيل manano control الماكند من الأوراد المن معامل الحقة السواء والمناصرة المناصرة المناص

المعلى مراكبة لأسبيل المستعدة المستعدد المستعدد

وربعة الشركة، والنسويق - المشاركة في ساء علاقات

فلط فنجري لدما لبيته للسويون واستراتيجية التسويق وتنعيم التسويق وبطم التسويق ويري للسائلي والناجه لتسايل وربحيته وعادة تجري لمراجعة تواسطة طرف حارجي موضوعي وويد عد ، ١٧ م. وتكر أن تكور شائح تشويل مدهشة - وفي مص لأحيان تشبيب في صدمة - تلاد . . و بيدار صدريك الإدارة أي الإجراء ب تكون معبوياته، وكيف تنفذها، ومتى

تك ريكاريد ١٠٠ صفة غُسويل صعبة بدرجة كافية يدكان المسوق سيشعامل مع متعبّرات لمرب سريلي سحكم فلها فقط ﴿ إِذَّالَ لِلَّهُ كَا تَعْمَلُ فِي بِينَةَ تَسُولِقُ مَعْقُدَةً، تَتَكُولُ مِن قوي غير متحكم فيها و من حجب بالحكف لشوقة صفائها النبح للبنة كلامن اللهديدات، والتفرض ويحب أن تحلُّ الشُّوي

وشمر بنة تسويل شركة قوي قريبة من الشركة تؤثر على مقدرتها على حدمة المستهلكين، من ــ م شَرِكَ لأحرى، وأعصام تقاة، والنوردين، والمنافسين، والعامة من النَّاس كما تشمل ايصافا ي كسه دماخ فيقار فصديًّا، وقوى سياسية وقاويلة، وقوي سنيةً، وقوي احتماعية وثقافية أسه ويحرج سبوق بأل يتحدو في حسين كل هذه لقوي في عملية بناء علاقات مربحة مع العملاء، وشرف سه بن . ، حدمه عبي هذه بعلاقات وشرع بيئة تُسويل تدريد من تكمال في الفصل الذُّالث

قياس العائد على التُسويق، وإدارته MEASURING AND MANAGING RETURN ON MARKETING

حداد سافد المديرة السويق من أن أمدال تسويقهم تنفل بعديقة حيدة عن الماضي، ألفق الكليدات سداف بعد له على حديث لاعلانه ومرامع السويق لكنفة الأحرى، وعادة دول اللَّفكير معايا ال

ر على إماقاتهم واعتفلوا أن النّسوين يتج بواغ عبو ملعوسة، والني لا لميل الى لماسها ير من المسلم و المسلم و المسلم و المسلم و المسلم و المسلم و التي الا تميل المن المسلم و التي الا تميل المن المسلم و و المسلم و ا ي. أو عالله . وكر دالت أحد لمحللين. " وكان فياس، وإدارة فعالية استثمارات النسويق في إنتاج عائلات مرجع » . وكر ولله يعرف حويل للمشات، " بفول دلك استشاري إشاجية نسويق " مفديكون النسويق توطيقة يُنهون " وهذ بعر ع منفيّة مي الشّطيم التي لا تخضع لمتطلّبات أداء مالي صارمة . (١٩)

ع منه في المسار في معرف الاقتصاد الأكثر إحكاما في وقتنا الحالي، وتفلَّص البرانيات، يراحد الله الله التوضيع أنهم بصيموا فيمة تتّعق مع تكاليمهم. والأد نري الكثير من الشركات وف معرب المساويف. ويتوقعوا أن يحاسب المسوفون على النتائع، مالسنة إلى كل من تأثير من المفابل ، يطور المسوقون مفاييس أفصل للعائد على النسوية Paum on marketing من نالير return on marketing (or marketing ROI) المائد على التسويق return on marketing (or marketing ROI) صافي المائد مل



ليهم لأحيان يكون قباس النواتج عير الملموسة لبرامع الش سين لإعلال مثل هذا؟

سان مصام مو بدعت سنتمار سنويو ويقيس لأرباع أنجه من الاستثمار التي . مداد

بعائد عنى التسويق return on marketing

ن ۾ اندار اسان اسان مصوم علي لکاليف مسلمار الشويق

م الصحيح أن الله للصحب قدال التسويق الموجدت بحدي لذا سات الحديثة أن بدي المراسبات الحديثة أن بدي المراسبان وحديث أن يوالية المراسبان وحديث أن يوالية المراسبان وحديث المراسبان المراسبان

بغر بند به آرغوم بعاد على تسويق دسيم أي مقاييس أده السويق المطيقة مثل الدر بعاد بالدر السويق المطيقة مثل الدر القدر العاد بعد المحاود أو أو بعد المحاود أو أو بعد المحاود أو أو بعد المحاود أو أو بعد العدر المحاود على تعيير الموسلة المحاود وقيمة تعيير مدى الخياة المحاود المحاود

ا معنى عفر عن عدم عد عد معه م عداد على تشويق أو قياسه فهو ما خود يسفي الهي الما المحد حدث طبيل السويق المدالة المالة الم

اسعراص المعاميم

the same of a second se

مه دم المحرف المتحدد والله القيامة والمحدد من المتحدد الله المتحدد المتحدد الله والمتحدد المتحدد المت

. نرع التخطيط الاستراتيجي للشركة، وخطواته الأربع.

من معط لاستراتيجي strategic planning الأسام للفية تحقيد الله ي وسعد سموري محقد الله ويرود الحقيد الموري محقد المساملة دور النسويق في الشرى ورفد أن المحقد ترصي عدد ما في مدان المدان المدان المدان مدان المدان المد

مريد معرف تعريف لاستراتيجي تطوير استراتيجية لدفاء على فيد اخساء، والساحيا ساى وشد المراجع على المحلول والقاصد، وتصديد محفقة واحسد، وتعريم علم والمحلول والقاصد، وتصديد محفقة واحسد، وتعريم علم والمحدود المحلول والمحلول والمحدود و



شكل (٢-٧) العائد على التسويق

Finance Faith to Focus Marketing Strategy Tournal of Marketing, January 1984

 ن) شرح دور التسويق في التحفيظ الاستراتيجي، وكيف يعمل التسويق مع شركاله لإنتاج فيمة عمير، وتسيمه

عد على الدر حد الرابعي الأصادار إليسة والسويون والمعوية والمعويين والمعدد المعادلة والمعدد المعدد ا

دلا بادر الناسج الساق بالمدرده فيها على والمسلام - وتكن أن لكارم الله كام فقط في حدث العلام.

- حداد فيها درايا المستداخرة الله كام على مدى حودة الأديا كل قسم الشطة الخاصة بإصافة في المستداد بادر المستداخرة الله على مدى المستداد بادران المستداد في أفساء الله على المستداد المستداد المستداد المستدان المستداد المستداد المستدان المستداد المستداد المستدان المستداد المستداد

مع طافت عملاه في ماكا ستراتبخان التسويق ويرامجه ، ومن خلال تجارته التساويق وتسويق بهدف المساويق وتسويق بهدف المساوية ويرامجه ومن خلال تراكب التي يتكلم خدمه المساوية المساوية

ه) تدكر وظائف دارة النسويق بما في ذلك عناصر حطة النسويق، ومساقشة أهمية قياس العاله
 حم نسويو، ورد إنه

الحد عد أنت أحد ، أصر ما حام معلهما للعالان الدي الله كا في تخليل التُسويق، والحصلا والمسارور فيت الرائد المدارات بالسنية عقد التسويق marketing plan ملحص للماء والحالة هذا

. يمركز على بعميل كمدخلات وليسية في اتحاد قواراتهم الاسترابيطة

يعراض المصطلحات الرئمسية

business portion and the disease of the disease of

maracting process سبية التسويق maractine strates سبية سبية السبية المسيئة الم

تنافيه المعاهيم

د من المنظلجين الثاليين يصف مصورة أفضل عملية تطوير، وصيانة العاق بين أهدف للنصيد، ومفعر له ولا ص سبيعه متعرف التحفيظ الاستراتيجي، أو تحطيط المشاة . كادا؟

م المصعوفة النمو - الحصة أربع تصيفات لـ SBU النجعة ، وبقرات السيولة لعديه، وملات لاسمة - يعلن باختصار لماذا يحكن أن تحد الإدارة أن من الصف الجعم الجعم المساعدة لاسمهم

and the same of the same of the same

ا می جدید بر اصار مربع السویلی از آلایده برای این فی عیبلاک فرانی وصف مسئور آب انسوق فی میدور بی اشار دردند به الدر ۱۷ مورای این آمور مفت می مداد اراضر است بایی صنعات احدیث؟

بطبو المعاهيم

باقل في مجمد فات صعيده واكتب عند أذ للمية من مشاه به أنون سونو. ور لا مديات الشعيبية. 1945 م. 2 منابعة الاسلام (18 م وفي منح « منون بثلاثة غارية بشج» بعني حيسة معامد الله بـ الأسابة. حيد

الكار ورود مساورة الشائد يتوفقا الساق معطفة في رساح أفصل معدات للح فقط عمل كاكت ولأحل

بدار استان سیاف منتج سول آنا محقیقه محققهٔ استخداد فی تعریف قرص النمو انجسمنهٔ علل کال و از اینا دامر این بدادید شده هی احرای ساوی و تقایر النباق، و تعویر السح و والنوع ادکر طلا کا مراد می اینکه عداد این مدت فی فساعه حاسب اشخصی خلال آخر نصح سه ت

يالان من على سن الله و وحدت ميشاً بين ANA سوق الحيوض مع حد من الله وي و الكرائد و الحصيب و الأحرب، الكورو متركس و سنده والأهدان سجاح . ومن الأكثر و صوحات أن يك سروت حدمات تابحروار. ANA WAST الدولة منحت خواف التي تتجه المصاحفة الدولين موجرة متجوب الحواف أبيث للسنة القادم الحرافي حدث الحقة ، حدالي حبيان من ستهدفها بلك و كيف تحدد موقع متنجات الحواف الحاصلة بها الرافعة الحاصلة الها الرافعة اللها الحاصلة اللها المحافظة اللها المحافظة اللها المحافظة اللها الحاصلة اللها الحاصلة اللها المحافظة ا

التردير على التعييم

مستدش ب به بن آسد بن الأصداب الأستنفية ATA I Nation Norse على برامج النبطي لتكام (1251 - 1250 مثل المستقدم الم المدارية بالمدارية المدارية المدارية المدارية المدارية المدارية المدارية المدارية المدارية الشاركات الشاركات المدارية المدارية المدارية الشاركات المدارية المدارية المدارية الشاركات المدارية المداري

من الدائد معيا في قد والسابق فتح مده في الشركة بني طورت لقب 188 . وطلب صالعا لقلم

وريت المعدد معس العليفات المعكم سوق معلم طلة احامعة

الم المنظمة المنظم (أو فحروا الأفكار) لتأثوا علائة نظمتك من لأفر حدو عدد فنة حديد

ر مارك يراي ATAT منعد ك 127 الكابي تقوم أنت شوهبيعه المادا لعنقد أن 1887 لسعي، من شريك (حدرم الهود) الذي يابي سويق هذا الشبع ، بدلا من تسويقها المسع نعسها؟ الذي يابي سويق هذا الشبع ، بدلا من تسويقها المسع نعسها؟

ر مد نرک 'حرق یکن آن نعقد معها ۸۳۸۲ شرافه ؟ وآپ الشاکات هده؟ معمر علم الأحلاق

رين أن يستر عوفت أن بطير برامجها تستنجدم في المشاركة في مادة تخصع خفوق كسع عن (يسريت، واللي يتر الإنكون قابويّة، هل كان يحب أن تستمر مع بطير برامجها ١٩٣٦

سد قال حل ساستم هذا فريدًا. ما الدي يحب أن يفعله الشطيم إذا كان لده تضله واعده. أو منح و عد مكل ال بعر أمن حقوق قانوبية لأحرين؟ هل يحتك الفكير في تنظيم مرحديث عوقف شده؟

ار أنك الشجميني، هل الحقصت مشاركة ملقات الموسيقي وتحميلها لأسفل على لالتربت، أو ستعرث كما هن. - الديد في السنين التاليين لإجراء RIAA القانومي صد بالستر؟ وللدا؟

Some V Busin Commentury The Record Industry Can't Stop the Music BusinessWeek (In ne Vis. # 15-2000 accessed at www.businessweek.com/2000/00-208168565.5)



رنفعل ولاعالى

بيئة النسويق MARKETING ENVIRONMENT

عد در استك هذا الفصل. يجب أن تكون قادر ا على

- ١) وصف القوي البيئية التي تؤثر على مقدرة الشركة على خدمة عملائها.
- ٢) شرح كيف تؤثر التغييرات في البيئات السكانية (الديموغرافية)، والاقتصادية على قرارات النسويق.
 - عريف الاتجاهات الرئيسية في البيئات الطبيعية، والتقنية للشركة.
 - المتياسية، والثقافية.
 - ٥) سفشة كيف يكن أن يكون رد فعل الشركات لبيئة التسويق.

استعراض المفاهيم

عسبة التسويق البناء علاقات مربحة مع المستهلكين المستهدفين. ونلقي نظرة متعمقة أكثر في على الخطوة الأولى لعملية التسويق - فهم السوق، واحتياجات العميل، وبمنت وتكتشف في هذا الفصل أن التسويق لا يعمل في فراغ، وبدلا من ذلك فإنّه يعمل في سنة معتَّدة، ومتغيّرة. فيمكن أن يعمل ممثلون actors آخرون في هذه البيئة - الموردون، وسنة معتَّدة، ومتغيّرة. والمنافسون، والعامة من النّاس، وآخرون - مع الشركة، أو ضدّها.

نی من 145 در سده مصد خو تساید هم این کرد که Res Kine کی کار حصر عصر مداخ در عمر المحد الم

لكن مثلم و فر التعبير في السدق فرص ما كدواند ، فإنه فده تحدات بصا في المقيقة ، أن حلال العقد الناصي فقدت الأقراس الدهبية للأمعة بعضا من لعام، عدما ناصلت الشرده شاور التعبير في أداد حدة بستها في الدسل لا أنت سلسلة مكانات السريد، حي تحقي بالدر الما أن يا توطن كنه حتى لأد ، لا المستوي التفقف ، و الحقصت حصله في السوق الكثر من الما مند سنة 1997 وفي سنة 2002.

مادر حدث الأحد الأشياء، بدي أن ما دوراند بحث من المسابت ويسوت الأن محتسب ما يسوية على حروة على ما الأن محتسب ما يسوية على حروة على ما الخالف الأن محتسب الما يسترا، في يقد العصر، قد يكون قصب سدة في تناو ما كدراند المحتران في يسو أنه هقة ، كان مقبو لا أكثر كليه الأي ها ما يس المواقف ، المقول على محل ما كدول المرافق المحتران على محل ما كدول المرافق المحتران المحت

رو معد على طبقات صححت ما فلون أنو معملها مع أداوية فل الأمعان الأمريجة من المساور المحلوم الم

عبي المقام Active! Adult Happy 1- العمل ماكلونالدر على حمل قالمتها، وعملائها كتر صحة الثال المت حليثاً حيارها "صحم المحم "supersize"، وقلعت "كل شعدا و حة كثار صعيدة الألماء (Active! Adult Happy Mex. كان من Active! Adult Happy Mex. المتسم المسلم المتسم المعلق المتسم ا

وتسدو أن حهود ماكدونالدز الإعادة ضمط نفسها مع التعير في بنة التسويق نحفّن الله عمع نداية سنة 2004، مرّت الشركة عميمات مستقرة، وأرناح منزايدة، كما أن منهكين وأصحباب الأسهم على حد سواء عمعموا "بأنهم يحوبه" في أربع من ور سور ، لاب مرتبع منه ونبحه بدن بحد مانه و لد حسه السرور و لاور و بدور ، لاب مرتبع منه ونبحه بدن بحد مانه و لد حسه السرور و لاور المعرف المدور و المدور المدور المدور مثل بالمدور المدور المدور مثل بالمدور المدور المدور

الديني المراور مصاعد توجدت لشريعة من وجود قنه من حيارات الفائمة الفيسي الرئي المراور مصاعد توجدت الشريعة من وجود قنه من حيارات الفائمة الفيسي الريادات المراوية الفيسي محتها المراوية المراوية من المحتود المراوية والمحتها المحتود المراوية المحتود المراوية المحتود المراوية المحتود المراوية المحتود المراوية المحتود المراوية المحتود الم

و نبره فعر بهده التحديث. أعست ماكدودالدر في سنة 2003 حطة عكسيّة تدما لصلط شرعه عمروه أفصر مع خفائل لسوق جديدة - وشملت خطة المنادرات القالبية -

عداله مي لاستندن عدد مشدوليد الآن ترفيزها على ما جعلها باجيجة المتحات مسعة. واحديث ما يت التعدد الأم وامسا الأما بالمي المحاف توجودة، وتسرح من الخدمة، ويدال همين ويراف عدم بالثالث من متيزار عملها وتقافها

برا سنقه است جود من عهد المدافسة هنورة أقصر مع أمثال سندر وكس «Mathick» و بالبدار المدافة و المدافقة و المدافة و المدافة و المدافة و المدافقة و المدافة و المدافقة و المدافة و المدافقة و ال

من عن البنة الحراثية للشركة أولا

microenvironment City

نه الجولية . سرب غريبون من الشركة الليس يؤثروا على مقدرتها على حدمة عملائها - الشركة، والوروس. من شويف، وأسواف العملاء، والمناصون، والعامة من النّاس.

macroenvironment ile

ع: العلب المنابعة الأكبر التي تؤثر على البيئة الجرئية -القبويّ السكانية (الديوعرافية)، والاقتصادية، مناب والقبة، والسياسيّة، والثقافيّة.

بيئة التُسويق الجزئية THE COMPANY'S MICROENVIRONMENT

يرعمل إدارة النسويق من مناء علاقات مع العملاء عن طريق إنتاج قيمة، ووضاء للعميل. إلا أن مليوي سبي لا يكتهم عمل ذلك بمفردهم. يبين شكل (٣-١) المعقّبين الرئيسيين هي البيئة الجرئية للقسوين بيمت عاج النسويق العمل مع أقسام الشركة الأخرى، والموردين، ووسطاء النسويق، والعملاء، بدس، والعامة من النّاس المختلفين، والذّين يكونوا مع بعضهم بعضا شبكة تسليم القيمة للشركة



شكل (٣-١) المثلون في البيئة الجزئيَّة.

The Company is sold

ل تعبيم حطط التّسويق، تأخذ إدارة التّسويق مجموعات أخرى من الشّركة في الحسان - مجموعات سل

ر فهم دو فع اسمول می

راد من سده ۱۹۹۸ محمد م كدور ندر 13 منبود عمين أكثر كل بوم عن السنة السائفة المراد كالمسلم المراد المراد

حد و سد قور أركونو صدير في د، علاقت مع العملاء، والأحرين في شركة، والشرى من سد كان والشرى. حد و معدر مد عدت أو يعهد مسوقون القوي البيئية الرئيسية التي تخط بهده العلاقات و دريئة نسويق العجد حرح التسويق المريئة نسويق المنافذة حرح التسويق المريئة تلا من عدرين من مد علاقات دحمة مع الممالاه المستهدوين، والحماط عليها ونوفر بن شريق الامرافية الحيوية للمرافية، والتحسيق مد منافذة الحيوية المرافية، والتحسيق مد منافذة الحيوية المرافية، والتحسيق مد منافذة الحيوية المرافية والتحسيق مد منافذة الحيوية المرافية والتحسيق المدافية الحيوية المرافية والتحسيق منافذة المرافية والتحديد منافذة التحديد منافذة المرافقة والتحديد منافذة التحديد منافذة والتحديد منافذة والتحديد و التحديد والتحديد والتحديد والتحديد والتحديد والتحديد والتحديد و التحديد والتحديد والتحد

سيئة التسويق marketing environment

ستنوب و عوى ً و فعة حرح التسويق التي تؤثر على مقدرة إدارة التسويق على ساء علاقات باحجة م حماة ستهدون و احماط عيها

مع دحوسا الدن مددى وبغشرس البلادي بنسادل كل من المستهدكين، والمسوقين عما سبكون المستفدي ويستم المستهدكين، والمسوقين عما سبكون المستفدي ويستم بعدون في شركه، منتسب من المبته بعد لات سريعة ويجب أن يكون المسوقون مي أنتطب إلى ملاحقة مدى في أن النسوقون سعين مستقلين فلايهم طرق منظمة - ذكاء التسويق، وأبحاث الحسويق مده بنات العمل، والماهسين وبالقرامة الواعية مسدون عددت عربته سدون كما يعقوا وقد أكثر في بنات العميل، والماهسين وبالقرامة الواعية مسدون باستون وفرصه المدينة

وحد بنه تسوق من بنة حراته mucroenvironment و البنة الكلبة mucroenvironment تنكود البنة الحرافية mucroenvironment مقدرتها على مقدرتها على مقدرتها على حدم مدانه و المناوية و المناوية و وسطاء التسويق، وأصواق العملاء، والمنافسون، والعامة من وسعر البنة الكلبة macroenvironment من القوي الاحتماعية الأكبر التي تؤثر على البنة حدد عدد عدد عدد عدد الاقتصادية، والطبيعية، والتقبية، والسياسية، والثقدية،

و معمور و زنجان و تعويرو و منسويات و لعمليات والمعاسم الشكار الله ر مد و معدد الأمرو لعب سالة الشركة ، وأهد فها ، واست مسي سه ۱۰۰۰ د انسوس و را مي سر لاسترابعیان، و حفظ الي بعدو ۱

منه مدور سنويق مع أفسام المتركة لأحرى فيهتم التمويل بإيحاد الأم مها في نعد حمه مسويل ويوكر قسم الحدث والتفوير على تصميم منتجات حدالة رب حصار مي بوريدات و لواد سما يكونا قييم العميات مسؤه لاع مدر حوره حقيقه أهدف وتأكن بكون بكل هذه الأقسام تأثير على خطفه وإحراءات فسم التسوي وقت معهود تسويق بعث على كل هذه الوطاعة أن "تمكر في المستهلك think consumer ويعر معمر في ساعه فإشاح فيمة تسارد، ورصاء للعميل

شف مدردون العامهما في نعام تسليم قيمة العميل الشَّامل للشُّركة - فيوفروا الموارد اللأرمة لنشَّري لا مسلمة وحدمته وعكر أد تؤثر مشاكل الموردين تأثيرا كسراعين التسويق ويحب أن براف مدر بي محل له بريد من للانف استحاث في اللذي القنصيور، والصيور في رضياء العميل في المادي الطويل أل لحاهات لأسعار لدخلاتهم الرئيسية أفيمكن لريادة تكاليف المورد أن تعرص رياده ر

وبعامل معصم مديري للسويق في الوقت الحالي مورديهم كشركاه في إنتاج قيمة العميل، وسبيمها لمعقع و بالمرب مساف مولمه في معمل مع الموردين. مثال دلك، أنها تساعدهم في حثمار المتحا فسندفي محلاتها وينشر فسم تطوير لمارد Supplier Development Department لديها دليل اقتراح بوء Supplier Proposal (ميدر موقع ويب للموردين، ويساعد كل مهما الموردين في الإمحار في عميه ت . . . مرت عفده فهي نعرف أن إدارة علاقة الشراكة الحيدة بنتج عنها نحاح لوال مارت، ومورثيه ا

Marketing Intermediates Change

معدوسفاه التسويق marketing intermediaries الشركة في ترويح سلمها، وبيعها للمنتجر mad distribution . in a least of resider of residers of the party of the second of the ه الله و و قد أب حسب الشد في المستعدد marketing service و الوسطة الماسين marketing service المستعدد

يكون لمثل هذه الشفيمات قوة كافية أسمي لدوطها وأوجم تحرع عهد سجاء

marketing intermediuries ...

تشركه في يرويخ سلعها، ويعها للمشترين الهالين، وقا، يعها ب ي ليُورِيع يصلعيٍّ، و وكالات حدمات النَّسويق، و يوسط، باليم

عد شد ک ت شو به العقب على phosic distribution (ons تحر م صلعها ، مقله م ي دري مناصدها وعبد عمل الشركة من شركات للحرين، و مقل بحث عبها أن تحدد لف حرق يسنده وشحبها ، ومورية قوى مثل لتكلفة والتسبيد والشرعة والشلامة وتكود وكلات نيسويل marketing sers.cov agencies شيركات أنحاث تنسويق، ووكالات إعلان، وتساكات لسبي رجه ماردين محالات معمر، أو المأحيو في تقوريد، وإصراحت العمال، والأحداث الأحرى المراق المنطق المساوي تساعد الشركة في استهداف، وترويع متحاته للأسوالي تصحيحة پير تيرُ لِلنَّرِكَةُ أَن تُستحدم إحدى هذه الوكالات يحب عليها أن تحتارها بعدية سبب،حتلاف هذه _ ت و لانتكارية، والحودة، والحدمة، والسَّعر ويشمر أن سعاء الناب houncul intermenance بيا، وشركات الإفراص، وشركات التّأمن، والأعمال الأحرى التي تساعد في تمويل لعمليَّت الحاية، بأس صدَّ محاطر المصاحبة لشراء السَّلع، وبيعها، وتعتمد معطم الشَّركات، والعملاء على الوسف مبرافي تنويل عملياتهم الحارية

ويشكل وسطاه النَّسويق، مثل الموردين، مكون مهما لنظام نسبه القيمة للشُّركة على سعى لشركة مَّعُ عُلَادَتُ رَصَاءُ مِمَ العَمَلاءُ بِحَبُ أَنْ تَعْمَلُ أَكْثَرُ مِنْ تُحْفِيلُ الْمُثْبِيةُ لأدائها فقط ويحب أن تشارك منه ع وسعاء تُنسويق لتحقيق الأمثلية لسطاء كله

مك يدرك المسوقون الخاليون أهمية العمل مع وسطائهم كشركاء بدلا من لعمل معهم كقوات سعو مدنهم من حلالها " مثال دلك ، عقدت كو كاكو لا C.xu Cola صفقة لعشر سوات مع ويديو د cols ا فلله مقدم مالع لمشروباتها في ملسلة مطاعه وحياتها السريعة وتقدم كوكاكولا في هذه الصففة ويلد أتسرمشا وباتها فقط افتلاعمها بقوأة تسويقها الحبارة

الله شروبات، تحصل ويندير على فريق عالم الوصائف من له؟ من عامده في غود كود المحصصان عها

مد يا در دو احد و الراح في سعيد لمصاص الأمواد في تعقها كو ت كو لا في حملات السوس السوس الله و الله

وجعد معه ، و .. و د ب عث ستهنگان على هند غريد من العمام، و شراب (٢)



— به مع وسعاء السويل المده كوكانو لا لوينديز أكثر من مشروباتها فقط العتوفر لها اللاعم النسويقي الهائل

Customers . | Lee |

نحت خترقة أن نديس حصيبة أنوع من أسواق العميل دواسة وفيقة - تتكوّن أسواق المستهلك الصحيح. مالاسترص و- دروكس خشري صعب، وحلمات للاستهلاك الشبعصي - تشتري أسواق الأعمال الصحي

مه و حدوث برید من انتشعیل و الاستخدام می عدید سخید سند شدی آمد و بعد بن برای با در انتخاب استخ حدوث ما مدید است و مدید و مدید برای مدیر برای شدر انتخاب لاستوان بادر به انتخاب استفاده برایشد برایشد برای حدوث برای در در برای سمیکاری و نشتخان و معددی استخ و خکومات و نکور ما و سوال جو ص جون سدم

(nipely)

بها المستر المستر التراكة في المستركة في المستركة في المستود المستر المسترد ا

عدة من النَّاس Publics

حد منه تسويل الشركة العدامة من الناس المختلفين ايصد ويكون العامة من النَّاس public أي مدمانها هنماء فعلي، أو محتمل تقلدة النظيم على تحقيل أهدفه، أو لها تأثير على تحقيقا أهدف عد هدماسعة لواع من العامة من النَّاس

عن من النَّاس public

المعرفة به هنداه فعلي، أو محتمل تقدرة النَّظيم على تحفيل أهد قه. أو لها البرعم تحقيقه أهد قد

- معامة من الناس الماليين و Manneal public يؤثر هؤلاء العامة من الناس عن مغيرة المشركة عنى حصور عنى الأموال ويمثل السوك ، وبيوت الاستشعار ، وحملة لأسهد لعامه من الناس سين برئيسيين
- · مام من الناس للاوساط ، media public ويشمون الصحف الإحديث و محلات ، ومحف



ر درو به د س عمر حد ، وسعاب، و ر . لمحروین

- ه مده من شر احکومت ر مساله و envernment بحد آن تأخذ الأدارة تطورات الحکوم و حسد ، عدد ب السخت سد ق المدين بالشر له بالسبة بي أمود أمر سي. و عدد في رعاد و أنو أخرى
- و لعدم من أنس نؤل أصب مسلم cusen autom يكي أن تشعرص قرارات تسويق الشرق المحدودة من عصب استهدف والمحموعات البيئة ، ومحموعات الأفليات ، وعبره ، ويكر المحدود عدد داديم عدده في لله ، على عصال محموعات المستهلكين ، والمحمور





عدده. السرايد المهود Will Book ال الماديات مثل بريانع معيم السنة لوال مارات ، أهلية العامة من سني لا بعد العداد الأعلاد المواد هم معتبد حد الكي فردا

ريده من ساس محميين (addition) ويشمعون طيبيان في مدان مداه مدا استشداد المستدان من مدان مداه المستدان الكسد وصاحد علاقات معاشد و المحادث و الإحادة على الأستنة و المستدانية في مدان المستدان المستند المستند

. يدمه من أنس العدمان general public تحقيق الشوكة أن تهتد قد قف معايد من الكن العمين الدرونين أن الشعالها . فتؤثر صورة الشركة لذي تعامة من النس عين شراتها.

. مدين من أندس العاجليين memal public. ويشتملون العنصار، و مديرين و يُنقه عن. . . مدين وجهن والشخاص الكروة حقادت لإحديث ووسان حرى ويشقه عن. مدين من أندس المداحيين بها ملعلومات، وتعميرهم العناديشم العملون شعر الجباعات لذريهم بعكس هد الوقف لا يحدي على تعدله من أندس حرجين بقد

بركن أن تعد الشركة خطط تسويق الهده الأموع الرئيسية من العامة من السرد ولأسواق عملاتها إلى وإس أن نشركة تريد استحدة محددة من عامة من الأس معيين مثل الولاد أو تدمة عم محسة. مدمل وقت أو لذا الجكل أن تصمم الشركة عرضا لهذا اللوم من العامة من اللس يحدن ما يكمي. - المتحدة الرعوب فيها

بيئة التُسويق الكلية THE COMPANY'S MACROENVIRONMENT

مع شرَّفه، وكن لمثلون الأحرون في بيئة كلية أكسر من القوي أنتي تشكل فيرضا، ونفوض لهميمات ١٠٠٠ ريس شكل (٣٠٣) السنَّت قوي لرئيسية في البيئة الكلية المشركة - وبشرع هذه عويّ في نقية أقسم استفر، وبيّن كبف توثر عل حطط التّسويق .

المحاسم (أو الديموعراقية) Demographic Environment

د لعوامل السكانية (أو الديموغرافية) demography دراسة المحتمعات الشرية السنة إلى المحتوفة والعلم ، والعلم ، والخنس، والأعراق، والوطيقة، وإحصائيات أخرى وتفع للبنة المحتوفة وإلى الله والمحتوفة وإحصائيات أخرى وتفع للبنة المحتوفة المحتوفة منهم الأسوق بمعوسكان المحتوفة الناسم له كانتيون سنمة حاليه، وسوف يرداد عن المحتوفة على المحتوفة المحت

الحره الثَّابِ عهم موقع السَّوق. و نسيد

السكانية (أو الديوغرافيا) demography (المكانية والموقع، والعمر، والجنس، والأعرور . در نه معتمعات سفرية بالسنة إلى احمدم، والكنافة، والموقع، والعمر، والجنس، والأعرور . و وصفة ورحصائيات أخرى



شكل (٣-٣) لغوي الرئيب في البيئة الكليَّة للشركة

لتقيير في البيئة السكاتية للعدام تضعينات رئيسية للأعمال. مثال ذلك، لتأخذ الصين. منذ 23 سمت، فعت الحكومة انصبية بسن تشريعات تقيد من عدد الأطفال بطفل واحد لكل أسرة كي نك تربعة سكية نهدة للأس وشبحة لذلك، يحدث تدليل للأطفال الصبيين الآن يصورة لم يستوج من يعجب الأفات المعروبي في الصين بأنهم "الإباطرة الصغار" مع كل شيء من الحلوي إلى الحاست بنبحة البعرف الله "تراس السنة السافين". فيمكن أن يعمل حتي مستة من السافين - يشعب الوابين، ومحموعتين من الأحداد والحداث - على تحقيق رغمات كل طعل. فينعق الوالدال في أسر، مدينة من يجبع Beyna حوائي 40% من دخلهم الأن على طفلهم المدلل الوحيد. وضمن أشياء أحرى التع هذا لاغده فرص موق صحفة للمنتجات التعليقة للأطفال.

مي التعليم القسيم متزايد أساله سبق بيأس الآناء في هذه الآيام من إعطاء الصعير حافة منكرة " ويطر الأناء والأسهدت هي الوقت الحيالي إلى وعم تعليم الطعل علاية من اليبوم صعيره " يقول ولك أحد سود. وينتج عن هده و مسائلتر كات التي تقلام جووس تعليمية تستهدف الأطعال. عبدات ويرميه من المسائلة المنتج ما وي سنة 1948 عبدات المسائلة المنتج ما وي سنة 1943 عبدات الأطعال والآن، مع أكثر من 10 مايون فعة منت المنتج وي سنة بيمه، فوجه تنتقل سرعة كمانة إلى المتحدث التعليمية وكانت الإعليمية محدودة ويرمي اسائع سعرة 25 ولارا والتي تسعل كنت عمل، ومطاقات



حكست والأعمال انتج عن التُشريعات الصينية بتقييد الأسرة على ظهر واحد فقط ما يعرف الله الراس السنا معراً اجدال الأطمال الصيبون بالانتباء، والمحامة، عمّا يتج عه فرص للمسوقين

ندلك بعب أن يهتم المسوقون بالاتجاهات السكانية (الديوغرافية)، والتطورات في أسوافهم معلّب المساطح في أسوافهم معلّب المساطح في المعمر، وهياكل الأسرة، والتُغيرات في المجتمعات المحمر، وهياكل الأسرة، والتُغيرات في المجتمعات المحارث في المحمد المساطح في المحارث المساطح المساط

مغییر هیلان اعظار استان سه عدد کار فی نوفارت شخدهٔ 91 میون سنمهٔ فی سنه 2000، ویکان آن بصل الی 164 میون سیم مي سمانان التر والتماد سكامي توحيد لاكثر أهمية في تولايات المتبعدة هو الشعير في هيكل أعيد من المستور من من من الكور الكور الكور الكور المن الشعلة من سع مجموعات من الأحد المساوية ب و يعد موسيل مل . و د ين ما يا مد يا د كر عمر - منحي (أو مري أو مردهري) الأطفال، والحيل واي، و غي ئىن - وبالترهم على منتر تبحيات تأسويق في وقت الحالي"



عكل (٣-٣) لأحيار شعة في تولايات التُحدة

son Stein Wellner "Generational Divide" American Demographics October 2001, pp ...

منجبو (أو مربو أو مزدهرو، الأطفال) أنتح إنجاب الأطمال بعد الحرب العالميَّة الثَّانية 78 مليون س مدزهري الأطفال boomers الفشرة من سنة 1946 إلى منة 1964. ومند ذلك الوقت، أصب محمو لأفقار أحد أهم الفوي الفويَّه التي تشكل بيئة النَّسويق. ويمثل منحمو الأطمال في وقتنا الحالم حوني 284 من التَّعداد اسكاني لكن يمكن أن يكسبوا أكثر من نصف الدَّخل الشخصي كلَّة.

معجو (أو مربو، أو مزدهرو) الأطفال baby boomers

عن من ساس مدّين وقدو حلال اودهار الأطفال في العنزة التي تلت الحرب العالميّة الثّانية ، واستعرت حين حوي منصف ستبات من الغول العشويل الميلادي

سب، وحد السوقور معظ انساههم إلى القشرة الأعلى من جيل المؤدهرين - القطاعات الأكثر

این این این بستان ۱۹۱۱ (۱۳ می معنی آمیسیان منصد بن صف این این مینی آن

و حياد الله يسم عنه محموعة مشوعة من المطاعات مستهدفة للأعمال فيوجد مردمون أرياد ى بى دېزمن سردهريس يلى اقتية عرفيه، او ليبغ (٢٠)

ويكان مردهرون لأصغرفي الأربعينت من العمر لأن أن لأكثر فهدفي متصف حد ريد وفي أمريكا، يتحوَّل سنعبة من مردهرين بي ٤١٠ كن دفيقة من لأن وحتي سه ١٠١٨ و مه سنا ... سيسه عمر ١٨ مييون من مردهري الأطفال من ١٥ إلى ٣٠ سنة، بريادة ١٩٢٤ في حجم هزالاه أسار ع ال مديك، وقد تطور مردهرون من "حيل roulhquake" بي "حيو hackache"

وبعيد لل دهرون الناصحون التُفكير في العرص من عملهم، ومسؤولياتهم، وعلاقاتهم وقبمتها له و إلى حياة باستقرار، ومعقولية حديدة في طريقة حياتهم، وتعكيرهم، وأكنهم، وبعاقهم كند عبر بردهرون المسون إلى مسوات أعلى دخل، ويقاق لهم. لنالك فرلهم يشكلو سوق حدًّا للمساكر حدثا، وتحديد شارل، والخدمات شاليَّة، والسَّفر والنَّسية، وتدول تقعم حارج سر، ومنحت علجة والمباقة المدينة، والمبيّرات مرتفعة السَّفر، ووسائل لوَّدَهِة لأحرى عنددها، كان أكثر م من لإعاقات على عادة تريين المراد في الولايات المُحدة في لسنة النصية من مردهري الأصدار الله

ومن خلفاً التُعكير في البردهرين كمسين مقعدين في النازل ففي حقيقة، يمثل مردهرون النسو ١٠٠ في سنة على المنتجات، والحدمات لمصادة لكبر أنس وعلى عكس الأحيال بساغه. من الرحج والأفل مردهرون التفاعد فيعيد الكثير من الردهرين كتشاف الإثارة في حياة، وسيهم نوسان لاستمناع بها مثال ذلك ، أحدُ نصف السلغين في الولايات الشُحدة إحارات للمعامرة حلال حرحمس سوت وكان 1616 منهم من الردهرين. ويبلغ متوسقه عمر مشتري هاري «د فينسوب « Beer Dands» ص 40 سنة. في منتصف مدي عمر الردهرين تقريبا كما أن صناعة الرياصة ثنائية الملحصة سهلكين أسالعين صعار النس في صالح استهدافها الردهرين متوسعي العمر، وأعدلهم



ماده و لأفقال المراحظ للكير في الزدهرين على أنهم مسيّره ولا يتركوا طارلهم. فقد تركت صناعة الرياضة الذن المحمد السهائل المعبر صدر السر لأن في صابح استهدائها الردهرين متوسقي المعبر

الجيل اكس يلي ادهر الأطمال "ملزة المسلاد binh dearth "، والذي ينتج عنه جيل أخر من 45 مليون سمة وسعة وبدار من 43 مليون سمة وسعة والمسلم من المحتود عنه المسلم المؤلف أرثر دو جلاس Author Arther Douglas . أو "ميل الخيل اكس الا Generation مميزة واضحة نهم الحيل اكس المحتود Generation ، أو "حيل الفال Generation ، أو "حيل الفال Shadow generation ، أو "حيل الفال (young and volunts) ، أو "ميس المحتود (young and volunts) ، أو "ميل المحتود (young and volunts) ، أو "ميل المحتود المحتود

generation X الخيل اكس

المساد من ويدو في اغترة من منة 1985 إلى سنة 1976 في مدرة الأطفال بأثون بعد مزدهري الأطفال

بعرف الخيل اكس شجارتهم المشتركة، وأعمارهم. فزيادة معدلات الطلاق، والعمالة المرتفعة لأمهانية حملتهم احيل الأول تعده الإنجاب. وسبب عوهم خلال فترات الهبوط الاقتصادي، وتقليل معد سنب، عدد مورو بعدة اقتصادية لكثر حرصا ويهتموا بالبيئة، ويستحبسوا بصورة إيحاب سد دب سناوية مساعب ورعم أنهم يسعوا للنجاح، فهم أقل مادية، ويعطوا قيمة للتحرية، وليس

ريد و السام الحريبية عليه المراجع المحمد السام المراجع المراجع المحمد السام المراجع ا

ما يعدد المحمد من المحمد المساعة والمساعة المساعة المساعة والمساعة والمساع

ي هاي الدين بي ما المستخدمة المهود () في محل المدة المدورة (هدا الله الدين الدين المستخدم المدورة (هدا الدين المستخدم المدورة (المستخدم المستخد

هيل واي سيمر كل من مردهوي الأطفال، واخير كس مي أحد الآيام المحموعة السكات شاخرة. خيل واي Generation Y (أو صدي المردهويي Chrikames) ويستع عندد أعمال مردهوي لأصدر معنو في المنزة من 1977 إلى 1994 حوالي 72 مليون، أكثر كثيرا من خير أكس في حجم ساوي لصح منفق الأطهارية ...

generation ۱ عبل واي

مسوياس أطفال مردهري الأطفال لمونو دين في مفترة من ١٩٠٠ بي ١٧٩٠

د شانی فهم موفد سود .

النسوس الجعيعي (١-٣) سوق المراهعين: سيحصل الشباب على الحدمة

در برا مده کور در لاصدر با در مصدر فهم در مهملات آو ملائده آنشتر ، اجنوی ، و الأپس کام فی آند. اید در در در در مدارفی دفت خری متعدد شدر اقبیش در هن متوسط من او لایت اشتخده 138 در از این در در در داند اعدار خود این در در معارضا در 13 سایر 24 فی بدونه آنام عددهد 13 میتون آنش می « است در در این سایر کام در در در معارضا تا در در می اگا بسود و لاز سود با در می عناقت با تاهم و کنش فد. است است این متمه در هدار حد به تاثیر مواد میزار بیش کار این برخی تشده مقالیم.

المجدور من هدا سدق عدمت من السيفيات المجمعين خدده واستهدف كل أنواع الشركات بر قدر المجالية المجالية المجال عقو هذه المجال صيعة أسوق الراقعين، مثل أفلام الإثارة، ومحلات بر قفير. المجال المدالا المدالة المدالة المجال المجال المجالة والسيارات، والمعددي ويهديم فا المجالة للشاشد المدالي عالم المجالة المراسول المرافقان السائلة

را المستقد ال

ي مد در ۱۰۰۰ ۱۰۰۰ مد سوات من احتما آب آديد دسود ، امس او مرد ۱۳۳۰ ۱ آب سيدور. اي مده ما تحق کمتر اهدم من موجعه استانية و موقع باشر دوردي دست ۱۹۶۱ آب سيدوري . اي درد عن ۱۵۵ ۱۸۵ من اگراهم

الي في عن 1001 معطف في 2001 مستقبل و عدد أعد عد مقيد العديد المديد المد



أسهدف مساء الصغيرات ، بدأت أو و Akon أعمال حمال حديده ، مارت mark ، وتقدم متحات مرتبعه عليه و لاعا م م "خلات الحمال الاحتماع" social beauty parties" و مبت مارت meet mark مثل هذه

شركة متيازات بي ام دالميم #BMW تقدم BMW برنامج تفريب رياضات المستردة بناسبانقان صحار السراء. وتعقيم يكون صغيرا للتراجة أنه ليس من حقة الحصوبا على استعاره فيادة . وكحده من حوالها أحد عادات المهادية Ultimate Driving Experience : يقدم دامامج Esmi BMW و Esmi Hoose in Touristance of the property of the pr

غيرين للإجبال هن على المسوفين أن يتنجوا متنحت، وترامع تسويق مستعلة الكل حيراً يعد يه حد ، من أن كل حين يتنشر على عدة عفود زمنية، وعدد من المستويات الاتصادية احتماعية مثان يده يفسم لسوفيان مردهري الاطعال إلى ثلاث محموعات أصعر - مردهرون رواد، ومردهرون سرية ومردهرون تدعون - تكل منها معتقداتها، وسلوكياتها الخاصة وباللر، يقسموا احيل اليم حيد الدومر هقو الحيل لا، وأطفال الحيل لا القالت، يحتاج المسوقول أن يكون تقاعت محلادة مديدة كير في كل محموعة والأكثر أهمية، يمكن أن يكون تعريف الناس شويع ميلادهم أقل كدان .

سير الأسرة الأمريكية

حمد الأسرة التقليدية " من روح، وزوجة، وأطفال (وفي بعض الأحيان أخفاد) حتى ثنائية لأمريكيا. المد تكان من طفير، وسيارتين فقدت بعض رويقها حديث "تم استحداد وارد وحوي كنم للدائدها. المعال في تغيير الأسرة الأمريكية الشقليدية، " يقول دلك أحد علماء السكنيات "الأن، يجب ت A Committee of the state of the

- Copper COS II for a 2003 person of tensing process unique and comments. The control of several control of the control of several control of the control

began Proceedings of the Control of March 1997 of the Control of t

و حد إلى السر من حين و في لأما من الخدمات السداو و مسارهم الوطيعي . و مثل الحافة الحليف المراجع المراجع على المراجع و في الأنفان الشروار أحمة مع عقبة الحاسب المسلم و المراجع المراجع و في المراجع و المر

يا حد ، ر هند حد ، ليمسو دي حتي صدي ليب ات ستهدف بصورة هجومية هد . لحق

يع منه المساور ومي معس لوقت، يسفي الرحال مي المول مع أطف لهم بأرق م فياسبة علي المدر مع المعلق من المساور و المعلق المساور و المساو

من بني التركم من المساء في قوه العمل نواحد أعمال رعابة الأطمال أن الهار و اباده في ومع على المحدد الكبير للمساء في قوه العمل نواحد أعمال رعابة الأطمال أن الهار و اباده في مدن المحدد و عدمات الله و العديد من و من المحدد و المحدد



سبر من العائلة الأمريكية الأسر دون عائلات - العزاب الذين بعيشوا عمر دهم، أو الكبر الذين بعيشو مع مصود معمد مصر مصدر حسن واحد، أو من الحسين - والذين عللوا 328 من أسر أنو لابات المضحة وبحب أن بعد مسوود الشدة مراكب وال- Murphy Brown و عالم ملك في العصوم المقدم وعد محدد السلام في حفظ أعدمهم

الحره الثَّاتي فهم موقع السور .

Alls Melteal وأني مكيل Mortin Hence . والتي مكيل Alls Melteal . والتي مكيل

من بين من من عمد عدم و يولايات المحدة الأن حوالي 134 من إحمالي 101 من الله و ا



لا محد ب حوادي مدوصوله إلى مسوات شراء السيارات، تسم حولة هوندا سيعيك التي بها توقفه مسمع نشرون داير حراد وعد التحك Dashboard Cofessions

ند و صد سام عدمات بقوة من 104 من قوة العمل في الولايات المتحلة في سن 10% م تقديم المعلق مهم تسعيد من لفرا لعشرين المبلادي (10) إلا أن الانجاء قد يتسم بالبطو معمد؟ مسد وعدود المدار معقد السام الماتي لديهر أطعال في عمر منة واحدة في قوة العمر عاد

التعييرات المعترفية على السبح و واحلها طالأمريكيون ، على صبيل المثال، أناس متحركون . ين يا هده قده حركات بهجرة بين التنون ، وداحلها طالأمريكيون ، على صبيل المثال، أناس متحركون . ما تنفذ حالى المراحة و المثال الم

أيد كان بكر يخير لأكثر من قون من التناطق الريفية لمناطق المدن العاصفية وفي الحسيسيان مر لفرد بحشير لبلادي كان هات خروج موسع من الحدن إلى الصواحي . وتستمع الهجرة إلى الصواحي كان ويسفل مريد و مريد من الأمريكيين إلى مناطق "المدن المصغرة micopolitics" . وهي مدن صعيرة الد لعدم صعد مدن بعد صحب الدوجعة ونوف هذه المصغوات المعادم من محيرات مناطق العواهد للحدد ، وتعدمت المحتمع - دون الوجام النس، واحتماعات المرود ، ومعد لات الخررة لرعفة ، وهراك الشكيات الرتفعة التي عادة ما تصاحب المناطق مرتفعة الحصرية (٢١)

كما تسب خمير في الأماكل التي بعيش فيها الناس في تعبير في أماكل تواحد العمل ايصا عد فند، مع عر الهجره في الله لصدرة، والصواحي زيادة سريعة في عدد الناس الذين " يشقلون الكثيرور releasements " معمون من شول، أو من مكت معبد، ويؤدوا أعداتهم بالهاتف، أو الناسوح عريعة لا عالش أه و اموده و الإند ب وضع عن هذا الانجاء لعدورة اردهار في سوق مكت صغير / مكت مري mail officeNome office. VOHO.
منافعات معلايا، والناسوح عن معد، والمطمات المحمولة باليد ويتوحد الكثير من المسوفر يق فعد لكت المرتم هذا نسوق Sollo ويوحد أخذها في مركز سع كبكو Kinko's Copy Center و وحداد المحدولة المحدولة المحدولة المحدولة المحدولة المحدولة المحدولة المحدولة الكثابر من المسوفر

معد قسك المساوي المست مي السمعيات من الفرن العشرين المبلادي كأحمال تصوير مسكر مدس كر مدس كر مدسية كمكت حيد الموقع حارج المول فيهما كان نوحد الات تصوير طفي الأصل المستوجع على المداولة وفي الخارج الآل بحليظ منظم من الات الناسوع عن المداولة وفي الخارج الآل بعضائقة واتصالات مرتمعة السرفة بعد و فيعد المداولة الم

رينا عن محملات للشهوة محاورة لنصص محلات كسكو وبعد الكلمات انعمة على أوس كيدو وينا عن محمد بندر حوالي بليون دولار " هرع مكشك/ منتوج 24 ساعة . (١٣)

العمل تعليما، وأكثر ياقات بيضاء

العل تعليمه اكتبر تعلمه مشال ذلك، في سنة 2000، اكسل 128 من الأمريكي الذين أرود المسل 1294 من الأمريكي الذين أرود المسلم التي أن المسلم التي المسلمة الأن الخدمات حلال 12 شهر من التي المسلمة الأن الخدمات حلال 12 شهر من التي المسلمة الم



ص معراقبة أعادت فيداكس FedEx اختراع نفسها كمنتك حيد الاحتيار حازع النول خدمة سوق مكت * مرمع SOHO وتذكر الإعلامات الآل، " مكتبا هو مكتك" La Salvada de Characteria de Caracteria de C

. مر د مه واعيه للاحتلامات الثّقافيّة، طور ملك أمريكا رسائل إعلان تستهدف للحمومات نفرعيّا الثَّقافِ شحلته قد سمين و لهساسين

ايقه الشوع أمعد من التراث العرقي مشال ذلك، فيفات الكثير من الشركات الرئيسية حديثا عي سهدت مستهنكي المستودة حديثا عي المستهنكين الشواد حسيبا بصورة صويحة. ووحدت دراسة أبحاث سبمون البيمون المستودة المستو

- (صافة الى دلك ، عبل الشواذ جسب إلى يكونوا متنبي مبكرين لكلمة العم في محتمعاتهم متال صد الحد الحراء ، في الاسابيع التي تلت فترة عرض عين عربة على شاد مستقيم Queer Exe for the

. بادة النبوع

روية معنى من دائم بر نسبه أنحرية ، وأحدمها فتعثل البانان العهدا أحد القيصين حيث يكون كل فروياس منتف من المدينة و نقرت والقمص الأحره و الولايات الشحدة حيث يوحد أماس من حجيج الدول افتراضيا وعادة تسم ما لان المحده ويفاه الصهر - لكان الذي مصهر فه مجموعات متوعة من الكثير من الدول، والمقال م في ما وحد كذات عالم وبدلا من ذلك بعد أن الولايات المتحدة أصبحت مثل "طن السيلاطة " والقال في مناسبة المتعلقة المتلفظة الم

بواحد المسوقون أسراها متزايدة الشوع ، داخليا وهي الخارج كلما الرداد المدى اللولي لعملياتهم من المولي لعملياتهم من المولي لا بن عمدل الشمر الفوقاري العملياتهم من دوليات المتحدة عمر دها، برداد اللمو السكل المحلول في السنة ويوحد 114 من السيعي في الشمد المسيكان احترف المدينية المحافظة من الشموعية الشميعية المستالين Hispanice ويسلم عدر المربكين المحافظة من الأمربكين المحددة مع 14 الساقية من الأمربكين المهود مع المستانية من الأمربكين المهود المحددة مع 14 الساقية من الأمربكين المهود محالال المعشورات المحددة الأمربكين الأفارقة 254 وسيرداد المهستانيون 1500، والأمربكين الأساقية من الأمربكين المحددة ا

وسنهدف معظم النّد كه الكبيرة من سبير (Seas) ووال مارت Wal Mar بريك أمريكا أمريكا الكبيرة من سبير (Americal Mills) وبروكتر وحامل Prixter & Gamble وجرال ميل المعلق المورد الم

شهدت الله من لاعدن بن سيخدمت منحالها ردهار سن في سنجاب أ وشهدت العلاق

يتي الاد المراس المعروب المراس المراس المالي المالي المالي المراس المالي المرابية الم المالي المرابية

منا المعالم ا

يع منذ عصر حدث لأخذ له ميدل سمة من معاوير في أو لايت متحدة - وهو سوق أند م



حيات شركة فولكس واحل المدافري بعملها كل سنة مع هو يو ١٩٥٧ عير جهاوته بتراح في رغبه شاهد أنوه عليه ١٠٠٠. ** و مصملة التريف الصابين صحار النس الواعدين و لدائر لهم رعاقات فريانيّة ، أو يتراكبّه أو بعدة

. Jun .

اليم السيمات الرئيدين إلى إلى أن الماكني في أو لأياس الشخصور السيسسمي<mark>ر السوفير</mark> المحادث في المحادث مع سولفها الأسمارة من عرض في لقطاعات موبعة النمو^{ا ال}ويقول أحد أحراب السجاد إلى الترامل الكمة عصلة - سكون لقوع مقتاح الله الاقتصادي على فيدا في 1¹⁸⁸

سه العجادية عند العجاد

حدد سودر بي شراء عدادش سأس ويكول البيئة الاقتصادية بمسئولت الدخل مدا من سائر من فود شراء استهت و تحديدة والختلف الدول بما تدول من فود شراء استهت و تحديد الله المستمد الدول والشنفيين معلم محرجاتها الراع على المدا من مناسبة مدا مواد فرا سوق فيه وفي تقيمن لأحو توجد لاقتصاديات المساحمة المستمله المدا مناسبة المستمد من الوجه المسوقون التساها شميد المدا المستمد و تدويدها والدولة المسوقون التساها شميد المدادة والمدارة و

economic environment بيئة الأفتصادية

به در ای در می تواشر د بسهند، و کاظ بفاقه

المتعبيرات عي الدّحل

الله المساحد مدامل عدل عضوس ميلادي، وفع المستهلكون الأمريكيون في أسعار الاستهلاك، مرودة ما له المدامل والمعلق في موق الأورى ثانية، والإدفاق لشريعة في فيعة المساكل، وحطوط اقتصادية المدام ما له المداملة والمدامل والمعدد وصعر، مع تركيه مستويات فياسية عدهاة من الدّيون الأله الالمادات حدد والمادات للمعدد للشاملية من تقرن المشويان ليلادي ذلك مطلق راكت في لله

المنظم ا

و ما داد المسهدات و مقصد و الاستان من فقهو المنا التي بالمسادة المقد الما الله المن بالمسادة المقد الما الما م والمنا المن المنافظة المناطقة الأستان المثلثة في ساق المناقلة المناز في والمقاد المناز في والمقادسة المناقلة ا والمناقلة المناقلة المناقلة المناقلة في دو المناقلة المناقل

المجدد ا

يراس الآلاة عنود الأصبة ردد الأعباء على، وتقلعت الطلقة للوصفة، واستعرافه واي في المراس المحدة من القرارات المحدود المرابع من الأحد مرافعة المحرافي الولايات المحدة من القرارات المحدود المحدود الأحد مرافعة من الأحدود المحدود المحدو

هم الكل خدد الأصلى على فيني رائع ، وملاعق فاحرة ، وأثيب أطفال فرنفعة للنفر ، في ما مدايل محاكم الأفساء ، للحالات متحصلصة بطلعة بعيب مثل وروسرو والمساللة الم ، موسمت ما الدارات المحالات متحصلصة بطلعة بعيب مثل ومناساً حد ويها سناه بها أحد ويوم الما

many to a server of the server part of the second second of the second second of the second مند. وعد رو مدمر مده له عره شدن (منك، عدد دري كلامر) معيس تنظيم وعيد . عليه استقداد عن أن أر عديد المداء عن حي (الدس) (١٣٠)

التعيير ت في أنده إنعاق المستهلك معيورة في الما الما الما والعدود والمراو وابت اللحدة على مستوينات الدَّحق المحتمد للشر يسر عدور ويسب بسنهم الطعاء والسكر، والقل معطم دحل الأسرة إذ مستور لاحد أرست اعل محمد عن مستويات للأخو محمد ولاحد أرست اعل Imest Engel عد هذا واختلاف مدفرا مصي حيث درس كيف يتعشر إلهاق أناس عدما يرداد دحمهم ووحد أبه عليه يرررو الدور تعو سنة متوبه مي تعقها على مقعاد، وتعل السنة الثوية التي معقها على منذ أب راستنده مر من مش بعار. و يكهرناه، والحدمات العامة، والتي تقل)، وترداد كل من التسمير شرينير الإعداق على معهم بعثاث الأحرى، والموجّهة للتّوفير - وقد دعمت الدّراسات اللاّحقة قانون ins in Engel : law jet

قانون إنجل Engel's law

لاحدلاف من لاحقه أرست الحل صد قرن مضي عن كيف بتعبّر إلعاق النَّس على العلمام ، والمسك والمراء والرعابة الصحبة، وفئات السَّمع واحدمات الأخرى عندما يرداد دحل الأسرة

جدول (٣-١) يعاق السنهنك عبد مستويات دخل محتلفة

Percent of Spending at Different Income Levels				
Expenditure	\$10,000-20,000	\$20,000-30,000	\$30,000-40,000	\$70,000 and 0vo
	15.3	15 1	13.9	.16
Food		33.3	320	30 9
Housing	34 0	80	7.2	4.9
Ut-ties	8.6		4.3	4.5
Ciothing	4.6	4.1	20 1	; * 6
Transportation	18 9	18 3		4.2
Hea th care	8.7	79	6.8	5.8
	4.1	4.1	4.4	3.5
Enterta nment		3.4	3 1	
Contributions	2.8	6.5	8.3	148
Insurance	3.9	0.5	ant of Labor Bureau C	E LADON SEATHURICS

and the second of the second o

a natural environment property per wealth or the secretion weren't and يريه وجيار بندات بهو وو د و دري وسيد ما جفيد و ويساد فنو لعالم في أند ما مسا المجاهدة المحاص والحاف الكثير من الشين في الدستاق في يزالد حامل أن

natural environment and &

week the or of our summer who was no because

ين أن يكون مسوقون منعين بعياد من الأنجاهات في سنة الطبيعية الشمار أدانها الريادوم الميم whether the material beautiful for the control of the control of the يها بيان تري محاصا بها في نادي بطوس فيصده تدوث تهو ، تكثير من مدرالعات تكسره إلى يهم بعجر في بيده مشكنه شميره فعلا في نفض أخر من ولايت بشجداء والعالم كما بحث ال يماء بارد للجدادة مثل لعالمات، والطعام بحكمة أكبر لصاء أما لموا د الناصلة مثو الفظاء والمجار. الدرا لحقيقة فتفرض مشاكل حقيره افنواحه الشركات شي سح مشحات تعلب هذه لها دالده الاصرافي لكنفه احتى إدا سلمرأت بالأدمناجة

الله شوت شد بد meased pe me الاخدة مستى شامي فعالما تصر بضاعة حددة مسد مسعمة من أمشه دلك شخلص من النعابة لكيمساليَّه، والنوويُّه، ومستنويات بالتق حطماء في حصاب وكميَّة شولًات لكيميائية في تشربة، وتوريدات تقعام، وفصلات سيئة من رجاحات المنبك. ومواد لتعليف الأحرى

كما تال تدخل حكومة الشراب me reased government intervention عي إذارة توارد تطبيعاً لاحد س شك التحتف حكومات الدول محتلفة في الشمامها، وجهودها شرويع ملة علم المشابع ملم للدن، من الحكومة الألماسة، الخودة لمبيئية لصارة ولا تمع حكومات أحدى. حاصة الموات يكثير من الدول العقيرة، أي شيء بالنسبة إلى تقوت. حسب التقاره، بي الأموار بالأرد، أو فأسيبته احتي للتون الاكثرائر وتعتقرنني الأموان لصلعبة والأتعاق سياسي بالرمار وعدجه



السؤولية البيئية: يشمل اسطول UPS المكون من حوالي 70.000 من من الشّاحتات المصندقة بية اللون 1800 اسط من للمركبات و 2,500 مركبة منخفضة الإشعاع، وعدد متزايد من المركبات الكهربائية بما في ذلك سبارات الد. . Dogs الني لها صغر إشعاعات مثل هذه .

وننج عن الفلق عل البيئة الطبيعية ما يسمي حوكة البيئة (أو الحركة الخضراه) movement والآن، نذهب الشركات المتنزوة أبعد تما تمليه التشويعات الحكومية فيطوروا استراتيجيات، وعار--مستمرة يتبا environmentally sessimably sessimably المتاج اقتصاد هالمي يمكن أن تدعمه الكرة الأرس بصورة لا جائبة. فيستجيوا لطلبات المستهلكين بمتنجات أمنة بيثيا، وتغليف يعاد دورانه، ومرافات --

علدي تري ام Md برمامج الدَّفع لمنع التَّلُوتُ P-11-tion Prevention Pays التَّلُوتُ P-11-tion Prevention Pays الماسِّ

سيون، و يكنيف و ستحدم إيه مي ألد تي AIAL محموعة بقط رامح حدث لاحد مد و لأس من يون في قد الخطر، وتقليل استحدام الطقه، وتحسير إعادة دوران لمنح في معبوب المنك يد دور بي والمنوسترين (rolly Arene) مند سوات، وتستحدم الان تعبيه ومادي من هي صد ويد دور بيه و أكثر من هذا، لدي الشوكة سياسة و والبرام لانتين تشراء متحت بعد دور بها . أست معبر يقيمة الكتاب على استخبال الطاقة في مطاع سها و وورت ديكسوب بحد بدور و المنابي طوروا أول قلم وصاص أنت في الولايات المقدمة أنوان الشمع مي الولايات المقبطة، أنوان الشمع مي المنابي عن بين يدورا متحددا ويشع ألوان أكثر تراه ، وبعد من المنابع من معومة . وتدرك المربد والمربد من الشركات الرابط بين الاعتصاد الصحي، واست

Technological Environment

يد خوال البيئة الشفنية technological environment القوة الدرامية أكثر الآل في تشكيل قدرال فطرحت للدرامية اكثر الآل في تشكيل قدرال فطرحت للدرامية وعلى المصادات الحيوبة، وفقل الأعصاء الشرية، والخاصيات الدفترية، والإنتريت كدر من الصوريح التووية، والأسلحة الكيميائية، وطرحت حليظ من العظايا مثل المبارث من يديد و بعدال الانتمال ويعتمد موقف تحد التقيية على إذا كا مثاريل أكثر معدائه، أو تحصله من رديد، من الذي تعتقده بالسبية إلى زرع حهار إرسال صعير ودفيق في كال المتحداث التي تشتريه، بدين مسمح نشتم المشتجات من نقطة إلت حها حلال استحداثه، والتحلص مها من إحدى الدحي لا يوفر هد الكثير من المميرات، ومن الماحية الأحرى، يمكن أن يكون محيد عص الشيء وبايام عالمين، فهو يحدث بالتعلق النظر التسويق الحقيقي (٣-٢)).

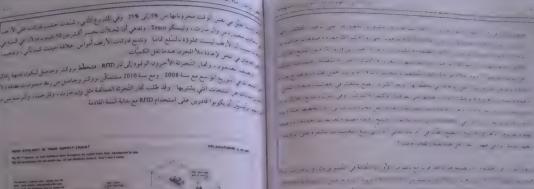
technological environment التقلبة

عوى لني ننتج التَّقْنيات الحديدة مَّ ينتج عنها منتجات جديدة، وقرص موفي حديدة

النَّسويق العقبِعين (٣-٣)

ماقلات دقيقة في كل منتج. هل هذه نقيبة عطيعة، أو ماذًا؟

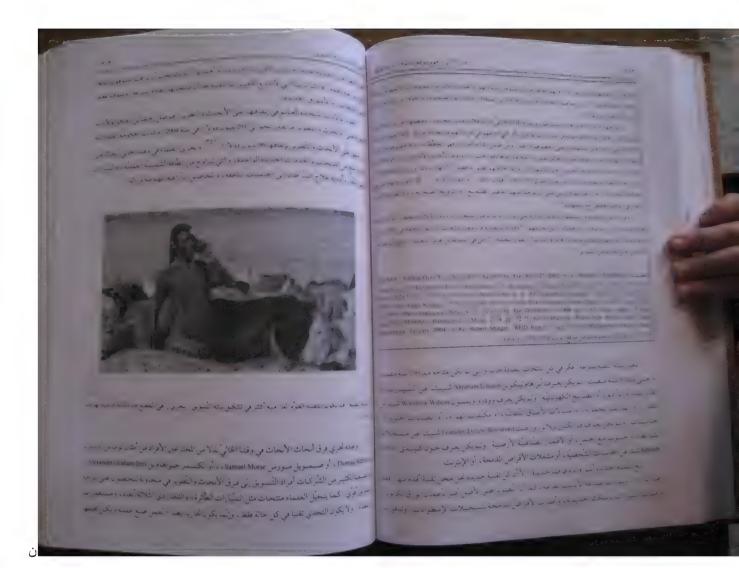
نحد عدد تحدون کل منتج فیه عنی باقل دقیق معمل معمومات انجیل الوقت اندی تک ف نب کان عقد الدید. این را انکاد فی تعدلی، وفی آی وقت، تعدیدًا اینکال اینیتیج استجود اندفق الدفتو السبح قامی در تعدید انجاد از انفساس السبت با فوت، و مطلع انتجازات، و تکالف آلوزیج اویکن آلاید به علی را حد سنج عمل (رانست انجاد این محاکیم فی توقف احمیقی، کما پستاعدهم فی دارهٔ الحرودات، واحداد عنی و حد سنج عمل (رانست





حر وفت الذَّي يحكسا أن متابع فيه كل عنصر الكترونيا - هي أي مكان في العالم، وهي أي وفت تلقاتُ عِكْر أن تحلُّ - RFI دنث واقعا قريبا.

حنى تجار التَّحريَّة الأصغر يضموا البطاقات الذكية في العمل ايصا فحديثا، شبَّد تاحر تحريَّة الأرباء راها الله التوالي معل في بيويورك سيتي New York City وبناء على ماسحات العناصر الموحودة في أبلني العملاء العهر ---- مرص الرقي توصيحات، ووصومات المصمم الشحصية للمتح. وهي عرف ارتفاء الملاس، تعرف الفرتات كل عد بلاس بحرَّيه المبيل، وتقدم معلومات إضافية عن المقاس، واللُّون، والتَّصميم من حلال ششات لس تماحمه الع مثل عده الانتكارات، ستعتقد أن معظم المستهلكين سيرحبوا بالنَّاقلات الدَّقِيقة إلا أن الكثير من استهت مستميم السنة إلى انتهاك أمود الخصوصية عادا استفاعت الشركات أن نوبط انتحات بمستهبكين معدلي



الغرض منه الغرض منه الغراف المعروب و المعرف المعرف

السنة السناسية معردة المعردة المساسية وتتكرّ البيعة السّياسية السّياسية السّياسية السّياسية السّامية السّامية السّامية السّياسية السّيا

Robinson Patria - و political environment مسيئة السياسية political environment مسيئة السياسية المستقدة و المستقدة المستقدة و المستقدة المستقدة ومحمومات المستقدة والمستقدة والم

الشريعات التي تنظم الأعمال حير سادر دفسي حريد لافتصاديات استوق اخر يوافقو على أن النظم يعمل بصورة فصل مد يعد بشد عدد عير لأمل فيمكل استنجع الشريعات المدركة حيدا على المافسة. وتصمل الذكور المو و سنع و حددت عددة نصو خكومات سياسة عامة public point التوجيع الشعارة - تعديد لقو من و شد عدد من تقد لأحدد المقدد الأشد، خيدة لتعجمت ككل ويتعرص كل شاط تسويق تقريد ساق

تر يد التشريع برده النسريع ما أر عمى الأعمال في حميع أنحاه العالم باستمرار على مو السوت رحي و لات محدة الكثير من علو بين لتي تغلي أموزه شل الماهسة ، وعارسات الشجارة العادلة . - حمد سنف و من سنحت ، ومحدلات مهمة أخرى (نظر حدول (٤-٢)) و ونشطت المفوصية لا يهد المستمدة المعارضة المتحدد المدينة تعلي الشمولية الشاوعية و عقيات المتحدد المستمد عدد المعارضة الشاوعية الشمولية الشحارية الشاوية المتحدد الإرواني المستمدد ، والعمليات حارية الشمارية المول الاتحدد الأرواني السامة المستمدد ، والعمليات حارية الشمارية المول الاتحدد الأوروني السامة المستمدد ، والعمليات حارية الشمارية المول الاتحدد الأوروني المستمدد ، والعمليات حارية الشمارية المول الاتحدد الأوروني المستمدد ، والعمليات الموليات المستمدد المستمدد ، والعمليات المستمدد المستمدد المستمدد المستمدد المستمدد المستمد المستمدد المستمد المستمدد المستمدد المستمدد المستمدد المستمدد المستمدد المستمد المستمدد المستمدد المستمدد المستمدد المستمد المستمدد المستمد المستمدد المستم

يدعم Sherman Act عن طريق مع أوع معينة من فيير السلم . والشّم عمل الماسع ، ويبود الرابط اوالتي تنصف من الشّاجير ال يأخذ متحات إصافية في حظ الدنه)

يشبد معوضية لمراقبة ، وعلاح طرق التُحارة غير تعادلة

بعدل Clavon Act لتعريف تبيير لسعر عني أبه عير فيوم. ويعوض FTC في تحديد فيود على حصومات لكميات. ويبم معص سماحات السمسرة، ويمع السماحات الترويجية باستثناء عددا تناح على شروط متساوية لنسب

حمل الممارسات المضللة، وعير العادلة عير فانونية بعص النعر عن الفشرر الذي ينحق بالمافسة ويصع لإعلاد عن العلماء أو الدراء تحت تشريعات FTC.

يحمي اسماه العلامات التُحاريَّة المبرَّة، وينظمها

يقدم لإنتاج عطيات أمل إحبارية للسيوات، ويضرتها

يقدم لتنظيم التعليف والتُسمية لنسلع الاستهلاكيّة بطنت من المُسمين أن يحسدوا منا تحسّريه المسنوة، ومن أندي أنت محتوياتها، ووربها

يمنع بسع لعب، وأدوات الأطفال الحطيسرة ويحدد تصبت

Wheeler Lea A.:

Lanham Trademus A.

National Traffic and Safet, A.

Fair Packaging and Label ng Ad

Child Protect on A.

حمع معمومات شحصية من الأطفيان دون الحصور مي

تعبير تغييا توكلات حكومية من مد سده دارية بالمحدد شكل كلو تحديد ولا منظم من المحدد شكل كلو تحديد ولا منظم المحدد شكل كلو تحديد ولا منظم المحدد شكل كلو تحديد ولا منظم المحدد المحدد والمحدد المحدد والمحدد والمحدد والمحدد والمحدد والمحدد والمحدد المحدد الم

لاب بالمستقدة فضار المستقد الدولي على من مجليدة، وتفيدها ويجب أن يراقب مقدو الأعمال هذه الطلق إلى المحتلفات الأعمال هذه الطلق الل حدد المحتلفات مع مسرحهما المحتلج مسوقيات أن يعرفوا لقد بين العاملة التي تحمل للشارات استنهادان المحتلفة النام يحتلجوا أن يقهموا هذه تقولين على المستويات محلية، والولات

سنة من العدر و تسويل على هذه الوك لأت وفي السوال الألم

م المحالية المحالية المحسوم في تنسويق ، واللايل بفهمو م

ربدة الركبر على الأخلاق، والإحراءات المسؤولة اجتماعياً

لا من السباعات للمد مان علمي كار حالات سوء استحداد المسويل، وعدة يكون من الصلعان دار عبر من عرجود الكراك لأخراف الاجتماعية، وقواعد الأحلاق لمهاية تمكم الاعمال، لعبد عن لذا الر والشاعات للعالم

و مدالحد المسلم الساعة خديثة من فصالح الأعمال، وزيادة الاهتمام بالسيئة مشمام معد. من الإحداد الاهتمام بالسيئة مشمام معد المدور و المدار المداري و المدارية و المدور و المدارية و المدارية المدا

. حسيمة الرئية في منه المادة وفيك بريادة عن ١٧٥ في سنة 1098 (٣٥) - لا أه أفي الحد والإلكار وبياء والإلزارات أنتج التسويل محموعة خليلة من الأمور الأخلاف.

ر ، مدي و منع من أمور السويق لاحتماعي تمريد من العيني

لمويق المرتبط بالسبب

موني المربعة المربعة المحمد ا

أصبح السويق المرتفقة السبب صبغة أوابية لما تساعد به المشأة البسمج لمشركات الماعمل الجيدع الما عمل الحيري" وذلك على طريق ربط شراء متحات الشركة، أو تحداثها لحمم لشرعات الاست المادت، أو المشطيعات حيرية الوترعي الشركات الأن عشرات من حملات الشويق لمرتبطة بالاست الماد وادعم غيراتيات لصحمة، وأنشطة التسويق المتعمة الكثير مها الماحد شال التأمي

الم سه 1940 مدأت حد ال مسيلم General Mills و المحمد عا قدم الصادوق للتحدد 60 60 الاركار الم الم 1950 و الاركار الم الله الم 1950 و الاركار الم الله الم 1950 و الم الله الم 1950 و الم 195



سان مرتبط بالسبب. تشرع كيتشين إيد KitchenAid عمليه دولار لأبحاث سرطان الله ي لكن حلاظ كو تنيل نبيعه. سع سنهنكين على استصافة حمل عشاه "الطبع للملاح Cook for the eure".

نكر هذه المعنفدات مواقف، وسلوكيات محددة أكثر توحد في الحياة البومية وقرر الفيه والمعتقدات السبة معه من الأباء إلى الأطفال، وتعيد المدارس، ودور العبادة، والأعمال، والحكومة تقويته وتكون القيم والمعتقدات الشانوية recordors أكثر تعرصا للتفيير فالإعمال بالرواح اعتقاد رئيسي، المتقدات الناس يعجب أن ينزوجوا مبكرا في حياتهم هو اعتقاد ثابوي ولدي المسوفين بعص العرص تعجير في النوية، لكن وصقهم مسبطة في تغيير القيم الرئيسية مثال ذلك، يمكن أن يحادل مسوفو تنظيم الاسرة السريحب أن يتروجوا متاخرين بفعالية أكبر عما يحب ألا ينزوجوا نالمرة.

المرابعة ال

. حقى حسوبو درها دانديت معفق خددا فيقلق نقادهن لا يكول التسويق المرتبط المستوان المرتبط المستوان المرتبط المستوية المرتبط المستوية المستو

الراسان براه بسبب را ما دواه هوراه هيا، تكن أدينيد بصفة صفة كرامي الأي المراسات التنظيم عيري الأي المراسات التنظيم عيري الراسات التنظيم عيري الراسات التنظيم عيري الراسات التنظيم عيري المراسات المراسات التنظيم عيري المراسات المر

سه التعاقيم ، ۱۰۰۰ در در در در

حدد المبيئة اللفافية cultural environment من المؤسسات، والمقوي لاحرى الني تؤثر على فلم الماساء للحسم البرادية ، وعصيالات، وسنولياته فيلمو الناس في مجتمع معين، والناي يقوم المراجعة للماسان فيكسبو الطرة العالمة التي تعرف علاقاتهم الاخرين ويمكن الماسان الماسان المؤردين ويمكن الماسان المناسات الماسان الم

cultural environment and at a

المستنفرة، عناق الأحراق تي تؤثر عن لقيم الأساسيَّة للمحتمع، وإدراكاته ، وتعصيـًا. الساسية

ستعرز بقيم لثقافية

م المار الله و محتمع المثلث من أنسوه و معتقدات الولهدة القيم و معتقدات الرئيسية درجة السعود. و على المثار بالمار المعتقد الأمر يحين المعلق والرؤاج و الشرع للأعمال الخيريّة، وأن يكونو أنساء

الترجيلات في للبه للله المام والما للكاولة وكان والمدال المعاليات المعالية المعالية المعالية المعالية المعالية ر ما الله و المستقد المستقد المراد و الشاهر والحرير على معا مشعر لفسعار ليس و وريد مسلم ما المساور الساور وجلات الفاقية مي محددة الله ص والمهديد ما ما المسابقة المستان المستان المستان فيه (alure) في هذا الأنجارة مثل مواقف المسابكي والرية Market Facts Brun a world in the Sand was not a server as a server Ichkemit washing

ساء مرات سائل ما وش ۱ ۱ ۱ ۱ ۱ ۱ ۱ ۱ که هات قیم سنتهای کسوال و فی میها مدر حدورة المسريرة عاد العراة استخاص بدروس من بعقد ماضي التي يحكن أن تو فر تنظير ساو الله المدارس عبر الحديد و عشاس " ويختلف بلكي لوفش بأن "فادة لعقد" لمقدال المدارس ه در حدن العشون سدمان ساسا من مردهاي الأطفال، و حيل كس استفود أربعة عوامل ما دهاي را المرادية والمرادي عرب حادي و معشرين المعامرة الطرورة بوحساس الشياب، و الداري، حسن عمريس و ياعة في قبول تامييرا، و " للاعم للكامل" (المهنم بالصعير و لكبور. وعال بي ريال مراتسيدة . و التحديد الالفاعد للكر اللحروم مع مستقيل وطبعي حر أوم حلة الحري ر ها على السفاد الله ما مل حيل كن "إعادة لعربف خياد الحيدة" إيكو برا مرتفعي للحد مرحمها القنصادية مع سندر بحكمهم فيها)، و "وظفوس وشعاتر حديدة" (العرفاني غم مسيد بدر مع معي مسيمح، وعد حية شما)، و "القص واللَّمَيّ " (توارت العمل، واللَّم، و تور.

العد من عيد تقافية دانيت متنجمع دراه الأس في القينهما، وفي الأحرين، وكذلك دراتهم في شعبات و بحسم، وعليمة، و يكون

بطوات النَّاس الأنفسهم أيحسف تأمر في تركيرهم عل حدمة أنفسهم مقابل حدمة الأحرين فيسمي على ما منعه شخصية. ويندو الاستمناع، والتعيير، ونهرت اويسعي احرون لإفراك بأك م عاد بين أن تحدد أو شابعه شرفة بمستقى بوطيعي، أو لأفقاف أحرى في الحياة المستحدة سم منحات، والعلامات شحارية، و حدمات كوسينة للتُعبير عن الدَّات، وينشئرو المنحات.

. حدث . الشف ما ف بيانكي توفيش Yankekovich Monaor فطاح مستهلكين متعارض والتأتي تحفر

. من قد يديكني دافيش . Markelovy Mount فطاع مستنهمكن فناهري الساقص والدي يحضو

The second of th The state of the s when the same of t and the second of the second o and the second of the second o and you are many comment Pelomatic comment are and will come as in addition I we are great property of stem deep a sure of the many of the تا درد د سال ساده د د د د

يرت النَّاس للآخرين (احظ بلاحظور حديث ترجيع من "محتمع لال" إلى تكثير من نناس "ديكورد مع الأحرين، ويحدووهم (٤١)

بدين يه التقويم " ما سعاء بالقات من الأمل ، والأنجة في البيت والأوي - بدا لأمريكيون أنب في للماء مراما بهدايتملغو بالعالم أدافعي عدكان للموقع أنيء ويدهما بش يوصدون فارا وعدما للهاري المواجة الكليدرة لأون موالة في بداية الشمانيات من بقريا العشوس سلادي، الدويلاجهم لاين مصفقه * التشريق coconning " به صف تموج الدادهرين في شداء أورا مبارياتهم، ومشهد بالأث منا بد علمه، وأدوات حياليَّه اكتب مثل ردهم الدوب نوم حوله أحرى، والتي وأدب بالوفود حرالة من أحير، سرا ساردا مشارتمعار الملازماء و الملاي ستنشق أورعم أن كشدين باوقعه (11 9 م مدار تأمل بن كالمهار في جانه اللهاد قع ، ولا أن علماء الاحتماع بقواء الها حملت الأمن سحث عن الصاحبة السعا لطيفاط عليهما من بهنديات الإرهاب، والحرب في العراق بعثان شقف لكتمر من للس للحارج بر الوقعتهم. وبدأ تسوقون في التُعامل مع هذا التُعيير - فعي لاس فيحاس ١٤٥٥ ١٤٥٠ يحتون محل ساكم ا بعث أبيو Saks Fill! Asenue تسهيل حروج الناس من منا أنهم بعرف معيشة مقددة. كامنة بالأراثث أني مكن أن تجديل فيها للشترون، ويتناذبوا أطراف الحديث مع تعصهم تعصده أو شاولوا تعص الحدي ك حسلهم، ومشاهداتهم لفتا ؛ عملاق كما أن هوم دينوه Home Denit وسعت عمان سيشها لاحت محافد يو يد شاطر تطبيعية

والزداد، وترداد رعمة النَّاس في أحروح من أنتاران، وقصاء لوقت مع لأحرس وعشرح هذا لأتحا صاكم على مسجات، وحدمات أبداعه الاحتماعي التي تنمسا في تحييل القصالات ساشره ين عُمَّرٍ مِنْ يَتُوارِي الصحية، وعطلات العائمة

طرات النَّاس للتَّنظيمات بختف النَّس في موافعهم نحه لمشت. والوك لأب عكوم العادات لمهيئة، والحامعات، والتنظيمات الأحرى ويرحب المسرمه بدورها أل تؤذي عمل المعتمع ككل.

وشعب بدون سرير مدر معنوس سلادي المعاصا حددا في اللَّغة في تنظيمات ومور وشعدت به من شده المستحد و المراحد ، و والأن في معي مواقع العمل ، كان هناك السعار را عدم المعادلة والري الكثير من الناس العمل الأن كمصدر للرصاء ويت سدات ما در المصل المعلم المستعدم ساعاته التي لا يقصوها في العمل يفترح هذا الأنها. تعمل وابن صوارد المتسب الريالاستعدع ساعاته التي لا يقصوها في العمل يفترح هذا الأنها.



عد ساسس منات الحدود مسارت PetSmart فطاع "الواحد والمرح" عن طريق السماح للعملاء بإحصار حيوديد لأيمه مشر ١٠ تم يسمع سو حد يو حب والرح مع سمادة

عقرات الثَّاس للمحتمع بحتك الدَّس في مواقعهم تجاه محتمعهم، والوطنين العُبِّي بدافعواعه، و مسجود مني يريدوا تعبيرها، والسَّاحطين اللَّين يريدوا تركها. ويؤثر توجه النَّاس لمجتمعهم على أياد مها عدد ومواقعه تحد السوق عقد اردادت الوطائية الأمريكية تدريجيا مي أخر عقدين من الرَّمان إذَّ ته سعت شده بعد حدث حادي عشر من مسمر ، وحرب العراق مثال دلك ، شهد الصيف الذي س حب من و نماح مي لأم كبس المندومين لرباره الموافع الناريحيَّة في الولايات المتحدة والتي تتواوح من أأ. وشعرين سي ال Washington D وحس دوشسود Mount Rushmore ، ومعركة حينسبوج Cettaburg (17) . Alamo , Pearl Harbor , pla up of 188 Constitution , of

ي بن وبحد أن يكون المسوقون حدرين في متحتهم مثل هذه أهو طف أو طن الما

ين النَّاس للطبيعة بحنف النَّاس في مواقعها أخاه لعالم تطبيعي فيشع سعص الها محكوس ير للما والمستجام معه ، كما يسمي النعص لأجر السيطرة عبيه ، هنك أحدوها الماي و المان على الطبيعة من حلال التقلية ، والاعتقاد أن الطبعة سحبة في عصابها بكن المار أدي ين درال لطبعة محدودة. وهشة، ويمكن أن تدمّرها، أو تعسدها الأشعة لينه به

الله عدا حب محدد للاشياء الطبيعية حجما من سوق العظ حية بنصحة ولنفاره المعاديدة health and sustainab " لكل شيء من المتحاث الطبيعيّة ، والعصويّة ، و بعدلته يربطاقه منها والمدنو الصية واستحالت الأعمال شقديم مشحات، وحدمات أكثر تعدي هذه لاهتمان مثل ين. وحدمتجو الطعام السواق مترايدة النمو للاطعمة الطبيعيَّة، والعصويَّة. وقتل التحت بطبعيَّة، عداله كال صباعة قيمتها 25 بليول دولار ، و لتي تنمو عمدال 2014 سنويًا . وقفر مسوقو لكوة مثل أسو في ب العلمة Whole Foods Markets حدمة هذا السَّوق، وأصافت سلاس الأصعمة لتفسِية مثل كروحر . ٨. وسعة و ي Sateway أفسام مستقلة للأطعمة علىبعيَّة، وتعصوبَة وقفرت مبعث ست موجة مصد حبيب لصويا White Waves Silk sovenill ، على صمل المثال ، من 4 مميون دو لار منذ 1994 بين 25 اسداولار في لنبية المصية احتى ماكدوبالدر التحقت بهده الخركة بصاء واستبدت حديث عروضه

غرات النَّاس للكون أحيرا، يختلف لناس في معتقدتهم الختاصة ناصر لكون، وموقعهم ما رعد . بعم لأمريكين متديني، إلا أن الإيان الديني، والمدرسات لدينة قت تدريعي عند كوت الند العد عصر نستشروين اهتماما متحادة بالروحابات، وقد يكون دلك كحر، من الحث عن عرص دحي صد فتحرث النَّس معيدا عن المادَّيَّة، وطموح أكل الكلُّ لتكفُّ إلى تُسْعِي بي فيه كثير سيدم: الساه و معتمع، والأرص، والإيمان - والتمسك الأكثر تأكما بالصحيح و حصا



ستحب اسوقون للحبرات في بعرة الشر بالبئة الطبعية عن طويق تقدم منحات طبيعية، وعصوية أكثر ووجد ست عرجة سفاء عاما في حيب الصوبا في صاحة فقرها 25 ملون دولان.

بعوم الأمريكيون مرحلات روحاية . "الاحد ذلك أحدا الحراء "مع ريادة اهتما ما تهم عمي الخية . وأمر روح ويحك المستحد والمدر روح ويحك المستحد المركل . (المدردية الروحاية)" والمدر روح ويحك خديده على المستحلك على خلاص من عروص التلفار التي يشاهدوها ، والكنت المر يد أوها إلى ستحدث والمحددات التي يشتروها " مطرا لعدم وكن المستحلكين قيمهم ومعتقداتهم على المقد مرحود حرح سيوق . " صدف هذا الحسير " فولهم يحمصروا هذا الإلمام إلى المسلمات التحارية التي يشده ويعدم نوعن هي هده لحساب المرتفعة فرصة تسويل فويدة للعلامات التجارية " . (10)

الاستحابة لبيئة التسوبق

RESPONDING TO THE MARKETING ENVIRONMENT

ر ما الشخاص في جميلي شرات مه الاحتماعاته لما عامل بلد فيات تلك في هغر الأسباء المان على المان المان في المان الما

المدان دري أندي منصر الصافحات و المستاوحة التسديق الدلا من مشاهدة هده الشروات، و را المحرور المحدد في والشرائب حراء أن هجواماً بشأله على العامة من أساس و على أن حروقها المحمد المحرور المحدد في أن المحرور المحدد المحدد

المددوي إلى الحد الله كان طرق السَّعيب على القبود البيُّخ التي فدلندو عبر متحكم فها الشارديث

رزال الحيال فراحيا به فاقي مصفيف (Paris Paril) المجاهز بالمستوان بي المجلس في المحدود في المجاهز المجاهز المجاهز المحدود المجاهز المحدود المجاهز المجامز المجاهز المج

ا تحر الاستحكم درة مسويق في لفوى سنية دفعا فعي تكثير من حالات بعد المستحد ما تحكل التحكم من حالات بعد المستحد من المحكوم المح

سعراص المعاضيي

المنظمية والشكاف للصوائر المنطقة العواقية المنظمين المسووية والتفاعظ الشرائب هذه المستدر المنظم المتطار التراب المنظم المنظ

وصف عول بيدة بن تؤثر عنى مقدرة الشركة عنى حدمة معلائها.

and the second part with the second and the second والا الله الله الله الم الم الموالية والمتعاطمة وأسر من باكر على سنة عديده سه السالان الرائد بالمامية المعاملية كالأمل للون كسامسه الأموام فيه أزاه الأقتيد

شرع كيف نواتر اللهبيرات في سيئات السكالية (الديموهرافية)، والاقتصادية على قرار

والمصافي المساورة في المثل المعدد والمعالين أناه وأثروه والمعالين والم اللي تسايد والدن فقد المند أي مندر بالمال عنده كثير أوردوه في شاخ الوسكال والمراجع المراعون وأرغق فالمنظرات بأنفاه أستك وكليفيات المستاء لأ بعيل المناء ورجيل والريدي سيهيد أورسمي سنهيكان معضو أوارقي وقت حاني أي فيما ليا خيد القيمية أرا خيان جيب جيار فيم فيرافق الدائمين بأب الأخراريف القدارات لأحديث سفت همه مانته اداست عدادي فدهه لأوداي موق مراشعتين اوتعفوا لكثير مراشات الها السائلية والاستاقار محسد إدا والمواضي

بعريف الانجاهات برئيسية في سيئات الطبيعيّة، والتّقلية المعتركة

الم المساور و الما الله المعالم المعالم المواجعة والمراجون والمراز المنفو والمحافظ المتناوم تنابي للكاكن للعا والمدين والمعاد والركب المدائب على المحسدات السيطة في مسح والما

للميرات ترتبسية في البيتات لمنياسية، والتّقافيّة

which we seem and the seems of and the second s ر بن فقه این این به به فات حکومت، و دکتر آلت می فات و به سیاری جمعه می و برود فاق به به فات حکومت، و دکتر آلت می فات و به سیاری جمعه می and the second of the second o أريب كر مضعة وروحسات حديثة وسحت عرافيه كثر معولة والم

رند كبف بمكن أن يكون رد فعل الشركات لبيئة التسويق

and the second second second of the second o الله المعالي المعارات المام المواد المعارات المامية المحالة المحالة المعارات المركات المدى الم ر کارید صده شاه می آن یکون رز فعیت

يبرع المصطلحات الرئيسية

highs howmen was care in meret as environment ju min die وسف أسريق market of increases derivation as put a cursm en چه صبح محمد دانده po raca on contract a -- aim Eng. .. . عمة من تأس ٢ ١١٥٥ genera . . . technical eox rimment and the gordian . .

بدلته المعاهبيم

الدالسية للليان للسللة الحراثية للتسويق أو تصل بقد ديك للوقع ويساوان هراب ١٥٥ عمامه نسوما الات مستمر Investor Relation و نفر على أحدث نفريز سوي في تشرير نسوي، لك عند معنا ك ست حرثه يكل أن عدميم؟ دقش كل منها باختصار

الما المنافون سيشة لكشة والقار الصلعجة سرشة سمحافظة عشيصة المعادمة . أنه لا ما ما أو الله على رابط المعلومات تداية Financia Information و أوجد أحدث تقرير صلى العي اللوع الله وحدوصه محتصر الأي عدد من لبثت قوى سينة لكلية يكلك أل عده

والخدد سعة أنواح للعامة من الأمل لذي تمكن أرابة ثروا على مقدرة للتركة على تحقق أهدفها أألد الد سر سانو شرائ مسارات - و کلکت برغادهٔ تحدید موقع عودم ۱۹۵ بدی کار معرف مل قبل الله "مسوف می

1 20 00 000

المداد الما المراد ما الماد و المداد الماد الما

المارات والرامان التواكل عدال السولو حيامي أن يشجد فوار نفسه حميهم وفواه العالم الرامان . المستخدم المداف الحيامات الموسم التقدم الحميدة؟ شرح موقعت العل تأكثت المعكم في فسيون. الرامان المستخدم المهدامة؟

المعاهب

- ال ما را دري المساور المساور
- د المعلقة حمالات السويو الويند بالسب بشركات بها موارد صحمه الناقش في محموعات فيعمدة كلف به المارات الأصد الترابية من رد معمده واكد الرائمة جهود السويل المرابقة بالسبب بتجامع الوكفات تكوال د الشراف السفيات الأصدر الجيرة التي معمومها برويعها الناجة لمتحاتها ، والدمانها؟

التركير على التعييم

حالت المستدور في الم الما ورشاع ما ألمد و الترود أواد (Rabin Treppens Members RHD) مع و و و المستدور المستدور

ا في المسافقة في المستعدد الأحد و mare bandend ، فقد السياسية (الما الما المورد) ، فك المداد المداد المستعدد الما المستعدد ال

م المحلم على تقوية علاقات وال عارث مع الكثير من شوكالها؟ المحاذرات؟ ولمحاح وال عارث؟ متعمد نوان مارت؟ ولمحاح وال عارث؟

and the first state of

مي يكن أن يؤثر أمور حصوصية المستهلكين عل الانتشار الواسع لقول تفية ERFID

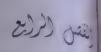
المكار على الأخلاق

المهمة كاملة احتيار المؤمسات مي القناون، والاقتصاديات، والسياسة المامة Get Alternatives المبامة المحامة Get Alternatives المصدد بالمحتال المحتال المح

. بمعل في محموعات صغيرة، باقشوا أحد الموضوعات الثلاثة سالعة الذكر (الأمور السّنة ، أو تلو رد مبر المحدد. "وحصوصة المعلومات) مع نقديم ثلاثة أسباب في أن يكول القطاع المحاص المؤسّنة الأفصل لوضع القواعد

هر سمعت أن الأعمال استحدمت هذه الحجج من قبل؟ وهل هذه حجج حيدة؟

م أن مقتع أن الفطاع المخاص مناسب لوصع هذه القواعد؟ إذا لم يكن الأمو كذلك، أي من المؤسسات الأحرى نعد ؟؟



إدارة معلومات التسويق MANAGING MARKETING INFORMATION

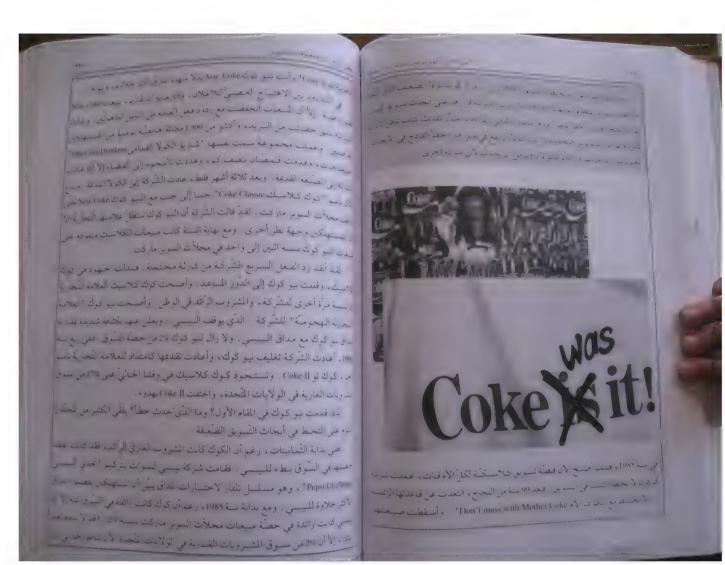
ل مد المصال لحب أن تكون قادر على

رات هالم العلومات بالله كه وفهمها للسوق

- و الروايان بصاد معلومات النَّسَوابِيُّ ومِدافِشِهِ أَجَرَالِهِ
- . الدولية الماصوطات الحاصة على يواجهها بعض باحثي السويون ليافي دين براس بران. السائد الدولية الماصاطات الأحلامة

اسعراض المعاشم

ا مالي خصل بدين على بيئة التسويل للعقدة، والتعلية، وبلغي بطرة في هذا عصل الرست عفور بدينة مهمة - عن عسائها الم الرست عفور الشركات، ويد مع تسويقها، والشرح بطيا معلومات التسويل الصلامة تعلق الماليون الصلامة تعلق الدين معدومات التسويل الصلاحة، وفي نوقت الصلاح، الساعدهم المحافظة الماليون المحافظة المحا



من من محمد من الصداء عمل أن بلون قاسيالها من المستقدين لدادرو؟ والما المان ساوي لايد و قدم لأي ليا له أن عمل لايك عمل الماك عن "

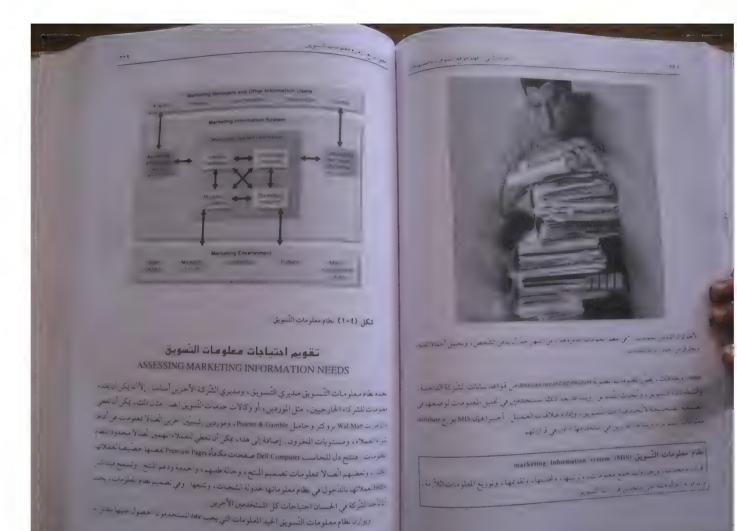
مرود و مدال عليه عالي ما شكه السوقول من علم و حود معهومات الاقت من موج سحم وحدث عدل الدائد الدائمة أن عوال علما الله بين على أحيث عود المحمد الدائم الدائم المدائم المائم مع أحجاء المعلومات التي تصلهم و فقاله دائميهم الديد من تعمومات و سحسار الدائم على مريده و الادائم الدائم الدائم الادائم المحمد على مريده و الادائم الدائم الدائم الادائم المحمد على مريده و الادائم الدائم الدائم الدائم الدائم الدائم الدائم الدائم المحمد على مريده و الدائم ا

من انظام معلومات التسويق (MIS) معلومات التسويق المعاددة ما المعلومات المعلو

ور المراجع من المراجع و المراجع المراجع و المراجع و

اد بحر و در و در و الله به مسجود و حكما اصطفاع في عليم النحري و السرايين لل به خطاع حراء و السرايين المحرك (١٥٥٠ من السبهادي عقدان عالى الله المحرك في الله المحرك المحر

الرائد في الدادي لأأخيا أدر معييات أنحيك النسواء إلى وأدير ما تقييما في أمريكا. المحيد الحالث النسواء الحيدة بالشافة في أقماء في شواق المثير والإسرائي الموارية المدسية. العموا إلى الرائد الرلايات لحيدت للسام موارقمية ذيك المراقعية أنسس



"",

internal databases adalah.

ران بالمعالم مات المن سواحظموا با عليها من مصاد السابات في المدادات

الله والله عدورة والله في قاطعة السائلة من عديد من فقيدة السعدة السعدة المستخدم والمستخدم والمس

at with a for a in the last and the same

مد تكور الصال بقو عد البنات الدحية بسرعة أكد ، وأرحص من مصافر بعومات الأخرى . و شد لا تكول كانته من يتم التو يعقد الأعراض حرى ، فقد لا تكول كانته . حد على والحط لا تحدد قوارات التسويق مثال دلك ، بحث أن لتكف سات اسعات و تكفه التي محمه فلم محرسية في أعداد التعارير الثالث لاستحامها في نقوم عليم ، أو فوة المبعث أو أو أد استحامها في نقوم عليم ، أو فوة المبعث أو أو أد استخدامها في نقوم عليم . أو فوة المبعث أو أو أد استحامها في تعدد بالدات بسرعة ، ويحد كيور إصافة بي هذا التحدد الدات بسرعة و الاحتماط بقاعدة بيات محلاقة إلى حهد كيور إصافة بي هذا الدات التعدد بالدات و المبعد التعدد بالدات و التعدد التعدد التعدد التعدد التعدد حتى يمكن المبعد التعدد التعدد حتى يمكن المبعد التعدد التعدد وفي يمكن المبعد التعدد التعدد وفي يمكن المبعد التعدد التعدد

A SECOND STATE OF THE SECO

د و و در می حصور ساق لفت م و وقد لا کون الغیومان می اشد سر تحقید و در در در در در در در در در ۱۹۱۸ بیگ که متقدمان بد حه فاقیهٔ مسیا در تغیر بده مرحصد اساق حدار در در در در در کلف حصال می تعومات، و شعیمها، و در تسها، و تسلمها سری بدار دخیار در حداث بازد فران دو لد حصول عی معمومات، صافیهٔ تستخی کالیف توفی فی

نطوير معلومات التُسويق DEVELOPING MARKETING INFORMATION

ه استان د من عدمت للأمة من سيانات أند حملة مستامات و وكاد أنسوان

مانات الداملية بالتي التيان

سرات من الشائل والقواعد بيانات والخلية internal database وهي تحصيف الكثروت المحدد المعارض المصدار المسهدات المصدار المسال الشائلة والمكن أن يتصل المديرو التسويق العدد المدارة في فالمدار المسائلة المحدد عليها العلم فالمدينة في الشائلة في المشاكلة والمجلعة



الأفراد الأسبح عنه اخفاظ عني بقاء أكثر من \$96 من عملائها

Marketing Intelligence Branch . LSa

مدر ذكاه النَّسوين marketing intelligence النَّحيم، والنَّحليل النظمين للمعلومات المناحة بصورة حمد عن سعسين، والتطورات في بنة التسويق والهدف من ذكاء التسويق هو تحسين اتحاد القرارات لاستر بحيدًا، وتقويم إحر «ات المافسين وتشعها، وتقديم نتيه مكّر بالفرص، والتهديدات

marketing intelligence ذكاء النسوين

حميم . و تحيير عصين لمعلومات التاحة بصورة عامة عن المافسين، والتطورات في بيئة التسويق

و يدد حمم شدف. الشد فسي مصورة هاللة مع ترايد تطفّل الكثيبر، والكشبير من الشّوكات على صافسيه وندوح الأساليد من فصول العاملين في الشّركة، والعلامات الرئيسية لمنتجات المنافسين إلى

را الله المساعد فيدو شد دلك وفي حالة أحرى، سمحت رو فتر و حرمه Pracerd عي ليدب في المقر الرئيسي للافستها يونينيفر Emilever وكان لهدف متحد رعاية - Helen Curtis , Thermastik , Finesco , Salon Scleetives Lib , e silve Scheries ري عليه حَفَّتُ محاجد كبيراء " ذكر دلك "حد المجليل " حصيت P&G عير ما زيده بالسية إ ل مرامه سنفهام إلى مديري الإدارة لعب في ٢٨٠٠ أصبيو نصدمة كبيرة وأوقفو الشروع مر . ل عاد Paris لها لم تكسير القانون، إلا أن تشركة ذكرت أن تعارة عن النفاية، العنت حموصا دري عيارمة الخاصة مساحث أعماليا ١٦١

. نكر ل بكشف المنافسون عن معلومات الذَّكاء من خلال تقاريرهم السُّوية، ومشور ت لأعماء، ١٠٠٠ معارض النَّجاريَّة، والتَّصويحات للصَّحافة، والإعلانات، وصفحات لويب وأثنت الإنزيت ماصدر هال حديد للمعلومات التي يقدمها المافسون فتصع معطم الشركات لأراحجات بر عادب عن موقع الويب الحاصّة بها عًا يوف تعاصيلا حدث لعملاه، أو لشركه، أو الوردين، أو من في حصور على امتيارات و ماستحدام الات بعث الإشويت، يستقيم نسوقول أر يبحثو الر المصبي محددين. أو أحداثهم، أو اتّحاهاتهم، ويرواها يحدث (١٠)

من شرفات لتي لها عليات أناسية فقط عكيها أن ستجدم هذه النساب في جمع الذيء

روه مسوم اصفحال ووقع والمنفض في تقوراً في الكل بركسي مافستها ويتكفر الوعدة عليا والد. منا في ووقد ومامل منذ الما يجلب في فلها فلاق سقهاد الوقع الشروع فرزاء وتقولوا والعمار يوسد. والدائر الرائدة في المتفاعدة والان متجلعاً من أحدوثاً فلم علائدًا.

لما يكن ربعوض بدختون عن يك محيلال أي من واق عنواعد الليانات الوجودة في حد مدار يكن ربعوض بدختون عن يك محيلال أي من واقت عنواعد الليانات الوجودة في حد مدار بدخت معين معين من المعتومات المالية عن الشعاب مدار المحتومات المالية عن الشعاب محتومات المالية عن الشعاب محتومات المحتومات المحتوما

ويعتر بعضها باله تنافسيه عبيعة. فيمكن أنايشمل بعضها اخلاقيات عبها علاية ستهدم من شركات بحث أن استعبد من بعمومات منشورة الأكهابيعب الانتخبر انتظمل فمه كل ما يوليه متاحة الآل، لا تحتاج الشركة أن تكسر القابول، أو دسائير الشرف عبرية لتعفيل

الدكاء تتسويق عددامل لأمور الأحلاقية البرعماقاء شامعهم لأساب

أبحاث التُسويق MARKETING RESEARCH

د يدين لعمومات عن الأحداث البيئية، وعن النافسين، عادة يحتاج لسوقول إلى فراسات عامية حال معددة مثال دلك، تويد سيور Scar أن تعرف ما تدي يكول أكثر فعاية في حدث في حدث علال سعار أريد توشيعا Trahiha أن تعرف عدد الناس، أو الشركات، وأنو عهد تدين سيشتروا حاسمه مثار فاق سرعه خديد في مثل هذه خالات، بن يقده دكاء النسويق المعومات المصلية اللازمة محاسبون عدد ذلك إلى أمجات النسويق

كو أبحاث التسويق marketing research تصميم لبادت فرتمة بحالة تسويق محادة الرحمة المساوق المحادة الرحمة المحادث المساوق المحاد تقرير بها مصريفة بعمية المستحدم الشرادات أبحث أحدث أحدث الحدث المحادث المساوق المحادث ال

marketing reverse by fine the contract of the

المديد معلى الشراعي المدين المحالات والمناطقة والتي تعمل مع معياني الشراع المدين المراكز المحال مع معياني الشرا المدين المدين المدين المحالي المجمولة في تعمل عبارة في المحالات والمستقبل المحال مع يعين من المدين المحال معيان من المدين المدين المحالية المحال المحالية المحال

ا المسلم المنافق المساول الفرائد المن المام المن المعرف المعرف المنافقة والفراق الميران المن المن المن المن ال والمن المنافق المن المنافق الم



الله شكر ١١-١٠ ميله بعاد شده

عربك المحمد وأهداك البيث ومراجع Research (كمراد البيث ما البيث ما البيث عربك المحمد البيث ما البيث والمحادث والمحادث البيث والمحادث البيث والمحادث والمحادث

حد أربعها بدرور ورحل الكريل مع مفهد في تدون وليل تعريف بشكلتاً ، و الأنفاق من أدنا. النجب النبيد الدراء الذي ماء بالعدود بالنبيد أفضاره ويمهد بالجث الكنويو أنجاب كنده. وقت حدار من العددات فهذا فقد

و ما المراجع و حدد عد عد المراف المراف المحل حددة في عملية المحل فلما المداف المحل فلما المحل المحل و المراف ا المرافع و المحل و المرافع و المحل و المحلف المحل و المرافع و المال المحل ا

The second secon

explorators research of the in

ر الله الم المربية والمنظم المنظمة الم

descriptive research same in

والشاير والمقت لأمساء فشل فكالمه للماق للصلح والإسكليات والمتلوط ليان ورثواهم

casual research مناسبي

- The same of the same of the same of the

ا المحاصد بالسحان والقراق البحث بوسط البحث لكها البحث بالصح الساء المحتفظة. معمال المحاصد بمثلاث الرائم فهيد على المرافق بل المحتدة والبراء بحج

احمده البيد المارية والأراد وري

الله المستخدم الأراف الميكان الميكان الميكان المعيد المكتب الأراف وعدار المعدا المستخدم الرافع الميكان الميكان الميكان الميكان المعيد المكتب الميكان الميكان الميكان الميكان الميكان الميكان ه الده مسجده مسهلك مشورية كم يتنولوا من الشورية، وأبن، ومثن (قدتكون على المان الجمع حالت الدارات المان مان المحدد المان المان

ربود بدر غدر شدنة لنعوة حديدة (فكر أن يصر لنش في الخصول على دعواني البرن المدينة حديثة)

موافق بسهنت تحد تعوا حديدة (يكن أن يصبح كامس الأحمر والأبيض مؤسسه أن بن
 من سفان بسنهنكون بدوة خديدة؟)

سوقسعت توس لعوه حديدة، وتعلوة احالية (هل ستنسب العلوة احديدة بي ...
 بعد دس ٧٠

وسيحت مبيرا تصيل إلى هذه لأبرع من الطومات، والعديد من المقومات الأحري لتحدد كما المصدور العربية

و حد أن عده حقد سخت في قند م مكتوب pant و pant و يكون الاقتدام للكتوسعية و يكون الاقتدام للكتوسعية و يحد أن مع عند حاصة عدما بخدر مشد من سخت كسو ، و معقدان أو عدما غوية شركة حارجية و يعب أن يعم الاعدام مشاكل الأدراء و أهداف أسخت و العمومات الم الاصطوار عليها، والطويقة أي تأثر باسما السائلة المن تأثر من الماد من العمومات ، يكن أن تطلب حقة اسمت جمع بيانات الموادة أو الما

ان این می وان محصور است انگیان به ۱۱ و داده می مدین این میکند کند که مصورت میکند. این می از این میکن میکن می موسید از این میل میکن کی بازی کار می این بازی میکند و بازی این این این این ایکند می این این میکند کار مصر احداد این (۱۵۰۱)

مدول (۱-۱) معدد معدد مدون المالية

_رن الأعمال

A retter According to the second of the seco

مان ما الله من الله من

ب در الله معامل NBC Health Information Services دو الله عليه حداث الأولى عليه حداث الأولى عليه الله المعاملة ال

Will A work of the same was a summon Market Research Bureau was

مع Dun & Bradstreet من ان يحمد عا عدد مات المواجع المعدد عا والكر من المساحد ك

مان الخط المفتوح online databases

به بلديا مات مناحبة من مصادر تحا أية في الحط المفتوح، أم على الإسراب

سبات الدوية سرعه أكثره والكلفة أق أمن ليبات الأوليَّة الشاردك،

مده LEXIS. VEXIS. والذي يعدم مفالات من مطسوعات الأعسال. والمستهله

النه كان، و مصاعات، والانجاهات، وأسالي الترويح

· Compuser ، والذي بفدم اتصالا غواعد سامات للأعمال ، وتقاوير مستهلك ، وي ت الاحتراع، بالإصافة إلى مفالات من الصحف الإحبارية، والخطابات الإخبارية، وند

Doe Jones Interactive , والذي يتحصص شعمق في المعلومات المالية ، والت

ma ما ماما CNN، والذي يدكر أحدار الولايات المتحدة، والعالم، ويعطي الأسواق، وأخدار الشركات بالنَّفيس American Demographics ، والذي يقدم تقاريرا عن الانجاهات السكاب وا

اليانات الحكومة

s Small Business Administration (www.s والذي بنسدم مسملوصات، وروابط لملاك الأم

Federal Trade Commission به والذي يسين الششريعمات، والفرارات المرتبطة بقبوابين

. Stat-USA وهو موفع ووارة النَّجارة Department of Commerce ، ويقدم إحصاليات عن أهما

U.S. Cee والذي يفدم إحصائبات تفصيلية، واتحاهات عن التّعداد السكاني للولابات

الله و U.S. Patent and Trademark Office www aspec

CyberAtlas (hup 'osversia) ، والذي يوفر تروة من المعلومات هي الإنشر



نف ما درساق مند سدرساق الاهدامات على ودنوع Diag و الأنفيدانية عقل من التعلومات تحت أمر يومير العالم شعار في الداستيان الفقع ودنوع "معياسات ليعبر العالم"، أو يؤكنك منه " "فيذ ألحظك

اسعاب في عشر ت من أسواق الولايات المتحدة

لعد تكن أبانقده حبابات بأدام مشاكل إيما فقد لا توجد تعلومات اللازمة - بادرا ما بستميا المحدد عصدان على حبابات في يحت جواد إليه من القصادر أبانوية مشال دلك، لن تحد شركة كامس معدد ما وحدد من وو فعد استهما بمعود الحديدة أني لم تقدمها للسوق بعد، وحتى عندما بوجد الساب عدد لمكون وتلا للمعلومات الثانوية ليتأكم أبه ما ساب عن ما الإستعادة و يحد أن يحري البحث تقوياً وقيقاً للمعلومات الثانوية ليتأكم لم ما مناها المحدد من ومناها المحدد وكوت المحدد عن وحد المحدد (حمد مناها والمحدد والمحدد المحدد المحدد المحدد المحدد مناها المحدد المح

be consider the second of the second

The second secon

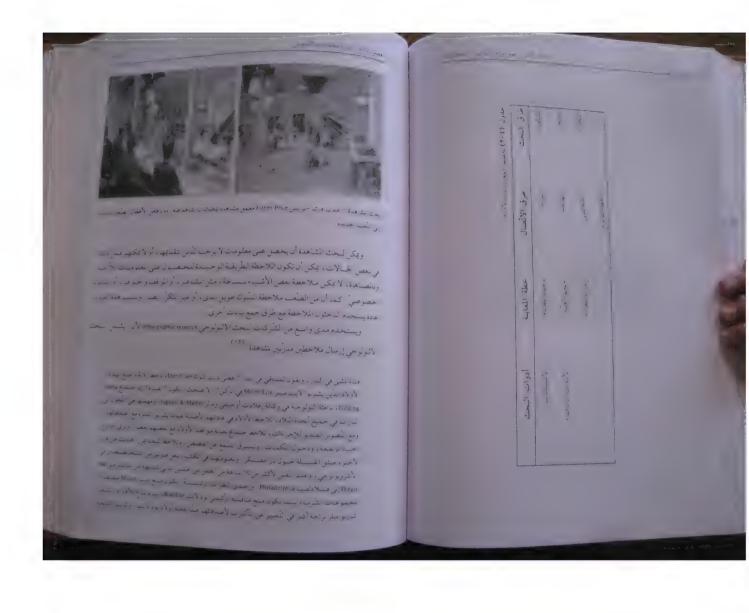
رق لبعث . باین حید کیان ۱۸۰۷ شاهده، سخ، دکتاب و بافتر در مهافر دو رو

المن المشاهدة الشمل الحات المشاهدة observational research حمع بالا أوبية من قال المساهدة الشمل المن المشاهدة المساهدة المساهدة المساهدة المشاهدة المساهدة ا

observational research المائد الشاهدة

مدينات أولية عن طريق مشاهده النَّاس الناصين، والإحراء ت، واحالات ساسة

المنه عديدو



ر ۱۰۰ ما نصب ؛ قصل فالشرشة لتي تريد يا تعرف عو ، ماري تر تها عاده تبكل أل جدها من صريق سؤ عهم بصورة مدشرة

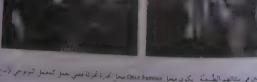
survey research

البسويق التعتقين (٤٠١)

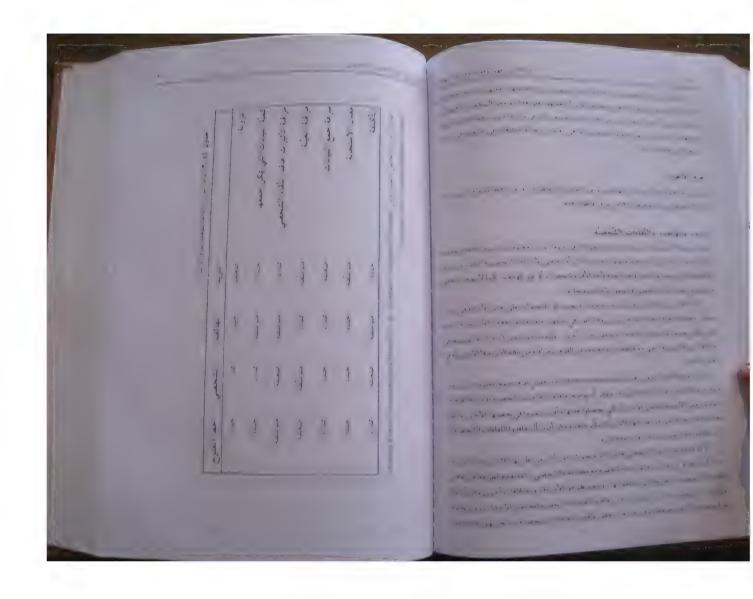
مسقور مره واحده: مساهدة المستقلصين في بيتانهم الطبيعية

. ... عد السيانات التي تحصمها FAME من Once Famous المستوفين في فهم المستهلكين، وكيف يتداخبو مع أروه . الاحتماعية في محل تحرة السحريّة " فيحدث 90% من بشتريات من "لاندفاع." يعول دنك حدى . شعبدي للتعوير الاستراشحي في FAML "يكن أراناني بي نقرب جميقي م

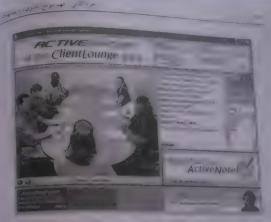




شعد استهلكين في يشاقهم الطبعيّة - يكون محل Once famous محل تحدرة تحرة فعني معل كمعمل النواوجي (--) عدت أكر في سلوك الشواه migramer. But within the principle of the will be a principle of the will b



I will go you will be said to see it is a gar a see it and the state of t يريع ولأ بالأخ الشيام في الخالف عي والعهادة من الجالماء والجاعية والعالم والأما icus group interviewing التركير Joeus group interviewing عد رأن نسويق في الخط المفتوح للدارا والعدات الأنصالات عدد مواطأ في الأنصال ما تفعه التفلية الرحيدها في معيد الله ورج حاسبان والله أو الأستلة على لشائسات والكنسوا إحداثهم والمفرعة لأحداده حسه بدولة الكون مشكلة عبد عافد النفاء شخص برياض ويشمه صرق الأغييار مرتفعه النفيية الأجري لذاميت ليسجية بالأقراس . مان النَّسويق في الخط المفتوح (الإنشرنت) online (internet) marketing The series were an experiment of which is all the state of the series of



ست محد ديا الداك - مالله و السنجمة الكثير من صاحبي تقلية عقد الأقراب المرتبّة و والإنتراسية في توصيل السويد - ساليد والعراء محدد فه المدالين و رسمح شركه اكتبت حروب Atmediaga للتنسوقين بالقاسون على محسول - سالين إن مع دالا جديد نسطة و يقون المركب الإنجاز ولا جداول، ولا مشاكل ا

العاث التسويق في الحط المفتوح (الإنترنت) marketing research ما المفتوح الانترنت. ومعموعات نركير الخط المفتوح

غده بعث وساعص سُوات حقيقية على القواسات السحية التقليدية ، ومحموعات الله كير الخط الفتوري ، مد الله لات وصوحه على سُوعة ، و لكديف المحقصة المختاج محموعات تركير الخط الفتوري بعد حله ، سلكمغه ، لأن الشائح تكون فورية عمليا مثال دلك ، حليثا أحوث إحدى شرك سند والما يده بعض يا فخط الفتوح الاحتبار ازاه المواهقين عن أفكار حديدة للتعليف ، وشعل مسح لاست من المدين دونية عشرات من المستخدم والمحكم معدة مورة محتلفة الاسماء ، وأشكال الفرريد المدائد عن معدة عشرات من المستخدم المحكم والنبع التعليل للمستخدم عددة أيام فقع من

المستاركون لمحمومة التركير من أنه المستاركون لمحموعة التركير من أنه المحدومة التركير من أنه المحدومة التركير من أنه المحدد المنابع المستور والمنابع المنابع ا

معهد تاکیف انبرید، و انهانف، و انعمان، و نظیفهٔ نظیفهٔ نظیفهٔ نظیف و اندین است کند د اندیک من ۱۵۱۰ می ۱۵۶۰ فقط من تاکیف سنج انبیان، از انهای است کندید د اندیک را بیان حراله کثر من هده یکون حجم عید نائیز سند من شخیف اید د از در و (۱۵۱۵ فرد عمی تویت از پقون دارد

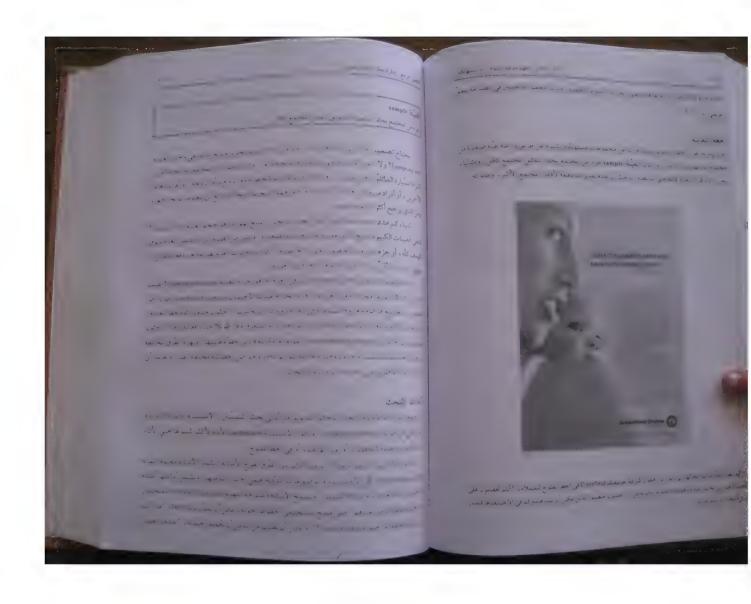
والمحكمة المن المسحية، ومحموعات المرضوع عد مفتوح المتاوي المساء من المساء الم

أن يكون لاستحدم الإشريت في إحراء محوث لتُسويق مص نفاط حقف عند إجداف من أن عالم المان بالإنداث تمكن أن يجعل من لصفعت الخصول على قطاع كبير من الأماكيين ، وتكدر شكله عالم الأخرى في مراقبة من يكون في العبلة (إداله تستطع أن تري الشعص المن نتصاراً ما القول المستعدد الأنجاث ، اكيف تعرف من هم فعلاً ا

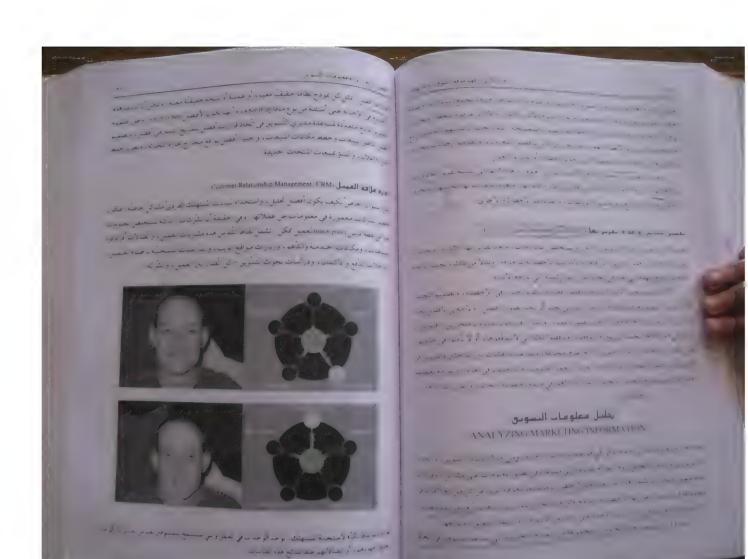
حي عدد نصل إلى المحولين الصحيحين، فلا توجد في بعر سات سبحية، ومجبوعات إلى مرحم عنوا ديد ميجبوعات عرب وعنة المحدد عنوا مقتوع ويدوم عدد حقد عنوا من ألف العبر، وعنة حدد والمدال الشخصية المناشرة التي توجد في الحدث محموعة المركبر المقددة والمبدحات المناسبة عن معرفته المركبر المحدد المدالة المدالة المركبر المركبة المركبة

و يتأسب على مشاكل العبلة ، والاستحانة هذه المتحدة الكثير من شركات سحت في حصد نشوج د . احدادات مشاقشين كممحوثين كما تساعد النقدات النقسة - من لكامل وأسامات شحركة . الراعدات المدر إذا و لبنات الافتراضية - في لقعب على هذه لقبراء بصد

ولديكون ما صوع الأكثر الفجارا الذي يوجه ناحتي خط لفتوح حاص حصوصية سنهت ما معلم خوف من المستحدة المدينة الله المستحدة المدينة المدين



الوالي على والرب المعاولات وفي موالا مراء الأنوال في المنافي ومساعد في المساعد ال and the second s Control of the Contro Charles Say Commencer Commencer States and Commence and provided the second of the second of the to a series in a color of the series



الحراء فالم فهما فوقع النهووان

م الله معمور أن ها مراه المعاون المواد الله و المعاون المعاون المعاون المواد ا

SSS

All the second second second of the second s

customer relationship management (CRM)

The gate of these was shown and the court of the state of the court of

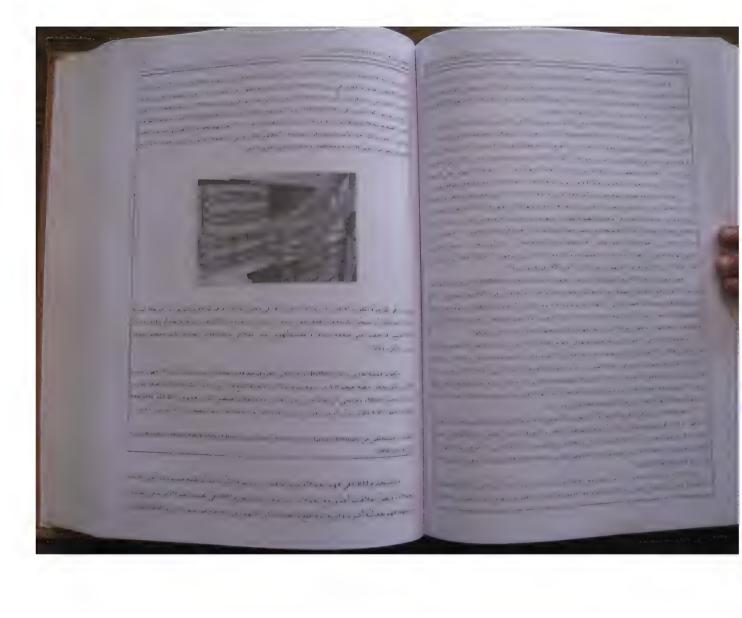
ا ۱۳۹۱ می اعتبار در محرده اور در محمد مقتبلت و میران کارد (معرود از محمد را در این ا با این اعتبار در فقای است که این مختلف میلین کارد و خوان ۱۳۹۱ می در در در این افزار میلی بازد در در در در در در می معین می اعتباره از این از در در در عداد در در این اعتبار در در این اعتبار

الله المراقب الكلام المستوال الما المراقب المراقب المستوالية المستوالية المستوالية المستوالية المستوالية المراقب المستوالية المراقب المستوالية المستوالية المراقب المستوالية المستوالية المراقب المستوالية المستوالية المراقب المستوالية المستوال

النسويق المقتص ، ٤- ٦٠ توديد: مقل معلومات العميل مم الإنباة للتنظيم

المن المدار المراكب ا

The state of the



ورضف RM) مارك ومستر في الحافة الرائدة لتحليل العميل ويسح هذا ، بدوره، عملا ، الدورة عملا ، الدورة عملا ، الد

واديني مو ند CRM دون تكلفة ، أو محاطر ، أيس فقط في جمع سأدت العملاء الأصلية ، ويَسامي مده عنه ، وتعديم العملة ، ويَسامي مده عنه ، وتعديم العملة ، ويَسامي مده عنه ، وتعديم المستخدم وتعديم أو النشر كات تري CRM كنفية ، ويعم مرامح فقط أنها إلى تثقفية لا يمكن عرفت عميل مربحة عمردها ، فليست CRM من تقيق المحمد وتعديم علاقات عدد وتحديد مص نظم البرامح فقط ، يقول أحد خبراه CRM دلك وتعدل من دلك ، تكد CRM حدما المحمد علاقة العميل (CRM ما مناه عنه المحمد المحمد عنه المح



 المحدود حدة تنصر العميل في مارك و ____ فاعدة بيات العميق بعيّة ك حراته في أحد في إلى العس عن المراس ملامات الحدريّة النسباة إلى الاتصالات و رويعات السعاد السنهدية

عدد تعمل CRM يمكن أن تتموق فوالناها على تكالمهها، ومحاطرها وبناء على افتراعت عملاتها معم، لدي بطم سبيل Sichel Systems أن العملاء الدين يستحدموا تقوير بطر برامحها CRM نبرداد مسجد 164 في المتوسط، ويرداد و لاء عملاتهم، وكفاءة العامير لديهم 2018 في شوسعد "لا أسته عب The state of the s

الله والمعالى الله المعالى الله المعالى المعالى الله المعالى الله المعالى المعالى المعالى المعالى المعالى المعالى المعالى الله والمعالى المعالى المعا

عوامل آخری فی معلومان السویق OTHER MARKETING INFORMATION CONSIDER A HON

را برا عليه معا درك السويل في ستتار حاصيان الجائل لسويل في عصمان واحدر عالميان. الران عند عبادته لدائج و والحائل النسويل بالوينة الحدر واعلى عدو بال في السالم عاديد. و والران النسويل

_ تصويق في الأعمال الصغيرة، والتنظيمات عبر المادقة للربح: «Restant المحمد الشهرة».

ر بديان لأند ماما مختاج التعييدات تصعيرة إلى معتومات الشيريل فتحتام لأعدار سبب ال ديان صداعتها، ومنافسها، وعملاتها مختمين، و دود عمل عراض سارق خديدة ويجال والمعال تطعيرة موجادة للعبيرات في ختياجات عميل، واعداد، وردود عمل مستجاب دادة معدات في المنة شافسة

ا مده متمد مدرو مطبعات الأعمال مطبعية، والأطمال عن الهادة مرابع أن حدامي تذالت المدافق مان يكلهم فيد بدائهم لكبيرة أن يجروه بحوث التسويق فقط امن حقسلن بالما الساب الماشة المجدد تما أعدال ميزايات معظم الأعمال الطفرة الإلان كثير من السابحات السابق والشامي فد المصل يكن أن تستخدمها للتطيمات الأصغر تقريفه السيه أقل ولكنته محمضاً إلى

معن بالحصل مدير و تنظيمات الأعمال تصاعيره، و الصمات عبر الهادفة براي سي معدالد الارتخار عن قد يق مشاهدة bierning الأثنياء الموجودة جولهم للساطة المشارليك، ليكن أل لعدال طالعة معادلة مدان علي الارتخار المدينة على حديدة على طريق مشاهدة مدور الركبات، والشارة الإنكار أدام فلم المسالاتها من الساء الشارة الانتخار المدان المارة الانتكار أدامة المسالاتها من الساء

بوريغ . معلومات التُسويق . واستخدامها DISTRIBUTING AND USING MARKETIN - INT - RM ()

این با در در است و دید داد. با تجدیل این آخذی این شوی فیشن است. مصادر با است و ایندرد با در در در در و در با تمان پختید او را با مستوی د آو تعدیل این این این از در این این این امارات بایی در است سال آداد شمیده و فیشنات دکارد دی این از این

ا مسجود المدارات الشراب الشكال الدالة المدارة المستقيل فيه المعلية الوثول الأشاف الألفي المدارات المستقدات المعادلات المدارات ال

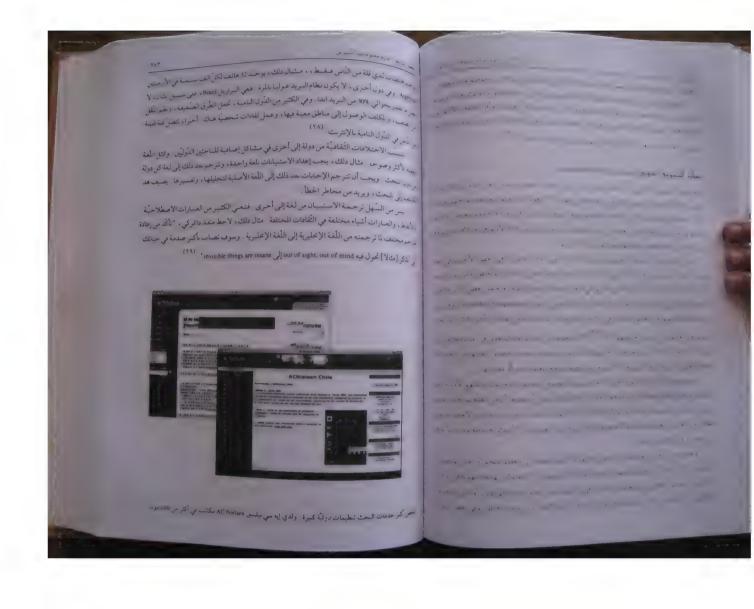
المعلق و قد المستخدم شده الدين المعلقة و المستويدة المستويدة المستويدة المستويدة المستويدة و المحلول و المستويد و المستويد و المحلول و المستويد و المستوي

والمواريخ والمحروب والمراجع يتعلقه ويرد ويضوحن



الما ما من من المنظيرة المستخدمات بينيا إلى الما في عام من المنافعة المنظومة والمنظم بينوا المات الما المات القدال المنافعة

العائكي أن لكن أوساء الأعمال في تكييت تعليه فقيد الحد المنطوعات عداد الحداد المعاددات عداد الحداد المعاددات على المعاد المعاددات المعاددات على المعاددات ال



Company of the second of the second

James and Mariana and the collection of the coll

المرافقة والمرافقة المرافقة والمنظم المنظم المنظم والمنظم والمنظم والمنظم والمنظم والمنظم والمنظم والمنظم والم المنظم المنظم المنظم والمنظم والمنظم والمنظم المنظم والمنظم وا

استامه القامة، والأخلاق في أبدات النسويق المراجعة بالمدينة المدينة المدينة المدينة المدينة المدينة المدينة الم المدينة المدين

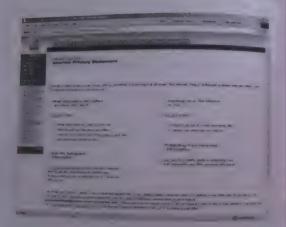
المعدي عنى حصوصية المستهلك

ر به المراق المراق المراق المراق المراق المراق المراق المراق والمراق المراق الم

المداور عدد بدوق في تحديد معدول الاستخداد المداور المتحدة والدوار الأخراء المتحدد الم



من كون بير سن المستقدة الدوات وصدة تستحده المراس المدال من دالله دالله دالله دالله من دالله دال



معوصة المستهدين. كانت أمريكان اكتسبريس إحدى أولى الشركات التي ترسل سياسات المفصوصية عمل اله بـ... فعتم أمريكان الحسريس خصوصيتك ، وتلتزم محمايتها في كل الأوقات "

أكدت دواسة أحرتها كريز لو Coynter أن الأمريكين بعصلوا السيارة الكريرلر مصورة عامره سي
 السيارة التويو تا Toyote بعد احتيارهم للسيارين إلا أن الدواسة شملت 100 شحصة في كل سي

أدمين المتنسوس من الشركات الأراكان في ديمة (BM) و يومي الدني ALAL و مدين المدني ALAL و مدين المستوين الدني ALAL و الصديقة المستوين المدني و المدني من المدني و المدن

ده بريكاد بسرس، بن بدين مع جده منجمة بن معودات بستهنكان، أو حسوب بديات القريب أو حسوب بديات القريب أو حسوب في سالة (19) و أصبحت في سالة حدد أبن الشركات بن عبد مناسبات حصوبية حددث في حصوبية السنهنكان عدد سجد بها معدد بريادة ألمي حصوبية أستهنكان عدد سجد بها هداد بالكار بالشريس في شراء مدمد في حقد عشال أوري أمريكان السيريس حصوبية العالمة المدادات المادة المدادات الكار السيريس حصوبية المدادات المدادات المدادات الكار السيريس حصوبية المدادات المدادات المدادات الكار السيريس حصوبية المدادات المدادات الكار المدادات الم

and the second of the second o

- ما رأي قدر درع مداعة حدادت على المحتصر مها بعد استخدامها الدر عدر الدراء عدر المراجع المراجع المراجع المراجع المداعة المراجع المداعة والمراجع المداعة المراجع ال

الدك معيال بالد بعدجة بتأسفه بعيدة بأرسة. والاحتمار كسمات الأستلة بقواً على الاستنام. التراسة بالعدار المعا

وم حداث جري الكراد والسور بدأ سات للحقة للسفية مدواعة الأخر فيلا من قل الترار المستخد المجلس المواجعة الأخر فيلا من قل الترار المستخد المجلس المواجعة المجلس المجل

معالية الواقعات استخداد الله المستخدمية والمؤرث عدة مختصات على في دلك محت استان الأماري (على الدراع المحتفظ America Mose) ومحسن الشيعات أنجال المسيح الأمريكي (عدا المحتفظ America Associate المحتفظ أنجال المستخدم المحاث المستويل Associate المستحدال المحتفظ الم

المعاهدم

المراقب المستقدة المستقدة المستقدة المستقدة المستقدة المراقبية المستقدة ال

شرع أهمية المعلومات للشركة، وفهمها للسوق

الله من المحالية والمستواق الحديث المهد في الأخساء من المستوات والمستوات المستوات ا

يعربف نظام معلومات النسويق، ومناقشة أحزاته

این به و میدود ب است می از ۱۹۱۰ می در ۱۹۱۰ می ۱۹۱۰ می ۱۹۱۰ می این به میدود و این با میدود و این با با با با با این بازار با با در این به دارای گفته سختی از این بیشود و در سود و میتود و میتود و این به در این با با با با با این میدود بازار میداشتند میشند می با سهی بهدا

ميدي السابق و مدمي الأحدوث في تعددت والمدار و المدار المد

" تحديد حطوات عملية أبحاث التَّسويق

شد حقد از فاران في أحدث شيون تدييف شكما و أعدت أحد في بحث رد او المهد المداد المداد المداد المداد المداد المدا و المداد المداد المداد الله عكم أن تكون بحث سيكشف وأو المعد وأسد والمداد المداد المداد

١٤ شرح كيف تحشّ لشركات معنومات النّسويق، وتورّعها

ر الله - عليوه بنا أن حمح في في عد بنا بد حديد، ومن علان دداء الشويون، وأجري السالد والأخوار فالدريق مراضا فيوالماف المستي والأعلاق للمنا المالات الماء الرابل حدن لكاملا حدل ساب العمل المودي للحتواه في فا عدياتها.

والمستعدد السوائر والمراف والمتعدد والمستعدد المتعدد المتعدد سور عادون بعدر براء لامل بيكر تحدد في الما يسويون كريبعادو ما يعتال در علي و رات على و عليه ما دو قائد با منطقه و معي في حالات أغرى رات معيومات مد لله في قالمة وعراب عداية والسجيد تكثير من الشرات الأمرات، والأفسير عدامي سها و المنياء ورب عقد إلى سف حدث في تهديد مبيري مسويق عالين من القيار منات

سعتنا موصوعات عاصاً يوجهها بعض ياحثي التسويق، عا في ذلك موصوعات السِّيامة

والمتعلق الموادر فلي حدث للمواردون في فلام للريحوة أنحدث في تطلبات الأهوار المعدة المستديد مد جيفيد في مرحول العدل توليد فيمكن المعرب بقيمات الأعمال عندوا حداث برا بها بناعث محسون بأنها مفاصرونها مشاش محملة أكثر وقفاح كو بتصحاب

المصطلعات الرئيسية

descriptive research experimenta ricar.

explorators reconcil since sample air

secondary data application علم بنايات مصلار فا دي hurve data systems

marketing information system, MIS marketing neerigerie

بمنفاعيا وساني

و من المن مدار تسويق النبهمي لشراكه هاهم حليوي . ذكر ثلاثة مصاد على الأفرانسيات بدحيه، وبالله تين ساعدك هذه البومات في إنتاج حدمات حبوية توفر قيمه، ورصاه أكبر سعميل

marketing research to said to the Service and concern housement in ود حد بالاستعاد معد و عدد بالاستاد و المالين

لعدت تسويل في المله علمات الاست

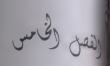
et marketing research

- عالى ورهد عصل البيانات الأوليَّة، والليانات شُاولُة المعدجم الساب شُولُة، من ، عينها بنعرض السريع لاتحاد قوار تسعير، فهل تعللُ تسمى ثالويَّة، أو أوَّية " ولاد"
- روب أبحاث النَّسويق على الإشريت ربادة كبيرة في بعقد الناصي حدُّد لفاط قوي، ولهُ أسويل سي أخري في الخط المُفتوح
- . لك ياحد الاقتمام الاكثير أهمية في تقرير بعث النَّسويق منحص شفد. ويمكن أن يكون حرم وحد بتحد لقرار ما العناصر الصرورية التي يحب أن يشملها هدا سحص
- عادة لا تكون لذي الأعمال الصلعبرة، والأعمال عبر الهاجهة بدريج موارد لإجراء بحدث تسويق موسعة ألد ص لك ماجه جمع أموال لنصيم عير موجه بدرانج يركر عني أحد موضوعات لاحتماعية دكر للالتاطري، مسجده اور را محدودة، ليكن أن تعمم مها معنوماتك الأولية عن محموعة الشرعين
- كور حراء أبعاث النسويق الدولي أمر احتميا للشركات بعائم أما بشاكل لاستبية عي يكي لأحد تفسير حد لأمدن لتي نقلد لاستخة الباريّة، والأستخة العسكرية الأخرى عدرهزاته بعث في سباء كيف يكن أ تحسد هذه لأمور من دولة لأحرى؟

طبق المفاهيم

أصبحت الإسرست الآن أكد مصدر متناج للبيانات الثمالة للمصوفين البصاف الربد، والدائر الدافي لذ

رود أن ربث باريخ حسجيل ومشاهدة كل عسل أوفي مسعف سنة 2004. . أنسا ورود أن مدة تشتر بها (ماستشاء المعلومات الشعصة) المعقبية، ولعاد ما ت · إ يصورة أحلاقية في بيعها هذه المعلومات؟ وهل تعمل بصورة فانوت؟ ر بر د ما علاق که مایه 2004 ي. ١٨٠١ ١٨٠١، وتأكَّد من مسامنة الحصوصيَّة ل ٢٨٠٥ ما تقيارات التي غلقها ١٨٠٠ مستد ٥٠ Leo Burnett Congress of State of the State o ركين أن معظم مشتركي TiVO لا يهشموا اللعنومات التي تحمدها الشريخة من الخد حاشر أكبر سوق رادبو في الولايات المتحدة. يني بوصبي بأن تتُحدها TiVo لإحطار المشتركين مهده المعارسة؟ . نكله تشغيل إعلانا بيض واسود من صفحة واحد: في قسم السوق لإصاف وطنية كالملة في مر ستريت Wall Street Journal (بافتراض عدم وحود معد مع الصحيعة) الما ألك أغلك محل ملابس أطفال صغار متخصص في أرباء المقبات مو تمعة المستوى من مقاس (دير مدر) تحيل الله عنك على العابين وجدت خط ملاس جديد محتمل ؛ إلا أنك غير مت كد مما ردا لحظ سيست المبعات اللارمه بكور مرس ووجد المنظمة المنظمة على أو وصفي، أو صبير) يسب مصورة أفصل الإحابة على أستلتك و المادا؟ ٣) بجادل الكثير من مؤيدي حقوق المستهلك أن من الممكن معالحة مبادت المحت لدعم أي استمتاح الوص المستد جنماعا بقده مه بحث لشركة سبارات عن ١٠١٧ كمؤة موفود "دكر حمسة "سئلة يمكث أن نط and proper of a contract of in الترجير على التعيية ب سود من دس باسمت عن مسجده هم المرامع التحليبة المسماة WebTrends . وفي منعف ب، دات تب من بي الله الإسلام وهي شوعه رائدة في إدارة النفيم، وإدارة الأمن، وإدارة النوافقية والحلول التحديد ... عسمة أثر عد سنة شهر العدة WebTeend المعسوق لكثير من السمات موقعة القيمة العوامق. WehTrends ... e ... e ... e ... e من ملك - شيون. ما يعرض الأولي علم بر مع WehTrends » . . هر عبد ۱۰ م ۱۸ وی سویل، از منع ایجا**ت نسویل؟** . الما العرجيع للا الملك بدائ أولية الوالوية م سرصر على الأحلاق سب المراه بيانستان المجالات، وحدمات الفيديو الرقعية، على رؤية واحدة المتناح شا ا مهدا و قدر دار مشدق مسد د و موسه بلدورهٔ مستمرهٔ " ومع أكثر من مليون مشترك، تقود ۱۸۷۰- " " مراسه در برید در من ريان مسه سده . و تعديد حدوث حديدة والدو تقليم الخدمات. تجمع TEVO كما كمبر



نسواق المستملك، وسلوك المشتري المستملك CONSUMER MARKETS AND CONSUMER BUYER BEHAVIOR

ي سند مدا العصل، بجب أن تكون قادرا على

- . يديف سوق المستهلك، وساء مودح بسيط لسلوك المشتري المستهلك
 - · عديد أربعة عوامل رئيسية تؤثر على سلوك المشتري المنتهلك.
- دكر، وفهم الأنواع الرئيسية لسلوك قرار الشراء، ومراحل عملية قرار المشترى.
 - ٤ وصف عملية تسي المنتجات الحديدة، وبشرها

استعراض المفاهيم

وست مى تفصل السبابق كيف بحصل المسوقون على المعومات. ويحلفوها، ويحلفوها، ويحلفوها، ويحلفوها، ويحلفوها، ويحلفوها، ويحلفوها، ويتعرب للأي إلقاء بظرة فاحصة على العنصر الأكثر أهبه في بيئة التسويق مدد. الهدف من التسويق هو التأثير بعض الشيء على كيف يمكر العملاء المسابة المحادث في هذا المعلاء المسابة المحادث ومنى، وكيف الاستهماء وجهود تسويقه. للتأثير على ماذا يكون ملوك المستهماء ومنى، وكيف الاستهماء المسوقون لماذا أولا، ونلقي بطرة في هذا المعصل على المؤلدات عن شراء سنيت شهرة لها المعصل على المؤلدات عن شراء سنيت لها في المعمد التالي سدوت شراء المعالد المعالي المعمد التالي سدوت شراء المعالد المعالي المعمد التالي معود شراء المعالد المعالدي يكون مهمة عليا المعالد المناسوي يكون مهمة المعالد المناسوي يكون مهمة المعالد المعالدي يكون مهمة المعالد المعالدين يكون مهمة المعالدين المعالدين المعالدين يكون مهمة المعالدين المعالدين المعالدين المعالدين المعالدين المعالدين المعالدين يكون مهمة المعالدين المعالدين المعالدين المعالدين يكون مهمة المعالدين المعا

وللحصول على إحساس أفضل بأهسه فهم سبوك المستهلف، دعنا بلقي عد و المستهلف، دعنا بلقي عد و المستهلف، دعنا بلقي عد و المستهلف دعنا المستورية المستورية المستورية المستورية و المدراحات المستورية الصحيحة و المدراحات المستورية و المستورية و



يه المساور المهارلي يشده المواني الله لا الهائل الموجود في قدور به المساور المهارلي يشده الموانين في إحلاصه و بعجومه عنى من المساور المهارلي يشده الموانين في إحلاصه و بعجومه عنى من المساور المهارلي المساور المساور

يفيده من هذه المشاعر المتقدة، شقت هارلي دافيدسون طريقها لقمة سوق الدّرّاحات و إلى يمينة الوزن منزايدة النموِّ. فيمثل محمو الهاولي أكثر من خمر مسعات " دن بي أو لابات المُتَّحدة، وأكثر من نصف قطاع الوزن النُّقيل. وينمو كل من قطاء . ومنعانها بسرعة. ففي الحقيقة، زادت المبيعات عماً تورده الشركة للعديد مر ـُـان الماضية، مع قوائم انتظار عملاء حتى سنتين للطِّرازات المشهورة، وتزداد الأسعار إِ خَارِع عن أسعار القائمة المقترحة من الشّركة. " لقدّ رأينا أناسا بشترون هاولي حديدة، يعوج من مواقف السّيارات بمبلغ يتراوح من 4,000 دولار إلى 5,000 أكثر من السّعر الدّي الإلله . - بقول ذلك أحد التجار . فمنذ تقديم أسهمها الابتدائي في سنة 1968، انقسمت + قربي د فيدسون المائيَّة أربعة مرَّات، وازدادت بأكثر من %7.100 في سنة 2000. وفي المُعْدَدُ لَنْ الشُّرِكَةَ قَدْ مُرَّتَ خَلَالَ 16 سَنَةً مَتَّصَلَةً مِنْ الْمُبْعَاتِ، والدَّخَلِ القباسيين. عنز مسوقو هارلي دافيدسون وقتا كبيرا في التّفكير في سلوك شرائهم. فيريدوا أنّ الرسم هم عملاؤهم، وما الذِّي يفكروا فيه وما يشعروا به، ولماذا يشتروا هارلي سالاً . المساكن Kawasak أو كاواساكي Kawasak ، أو الهوندا الأمريكية الكلاسبكية المساكن Amen.ant الكبيرة. ما الذي يجعل ملاك هارلي بهذا الولاء الوحشي؟ هذه أسننة ارحني ملاك هارلي أنفسهم لا يعرفوا ما الذّي يدفعهم بالضّبط لشرائهم إلاّ أنّ إدرة المراضعة أولوية قصوي لفهم العملاء، وما الذِّي يحملهم بتحركون

سنحص مثل هذه العواطف، والدواقع القوية في إعلان هاولي دافيدسول يجديكي يبين لإعلان فراعين متشابكين مع عمل وشم على عضفة الدراغ به إلى يدين الإعلان فراعين متشابكين مع عمل وشم على عضفة الدراغ به إلى يدين ويسال العنوان الرئيسي، "متي كانت أخر مرة شعرت فيها بهده القوة عن أي لن. . . وما بدي مثيرا من قبل أصبح حزءا من الروتين لمحدوب من عن نوكتك من قبل . . . وما بدي مثيرا من قبل أصبح حزءا من الروتين لمحدوب لي عن عض الشعور . باستثناء عندما تحصل على هاولي دافيدسون. فيصب شيء مدين عصب فيزداد الهدير الذي يشعر به القلب رافضا أن تصبح جزءا من احلمية. فعجة عندا عند لاثنبه مختلفة . وأوضح . وأكثر واقعية . كما يحت أن تكون دائم في والشعور القوي عدي من نداخل . ويكون التأثير دائما . قد يكون أن الأوان لتبدأ بهذا الشعور القوي دائد . محتمة على الهاولي " . (1)

س مشره بي دافيدمسون أن الكثير من العوامل المختلفة تؤثر على صلوك الشتري الستهلك ولا يكور سبت شرع سهلا أمداء إلا أن فيه حمد يكون مهمة فسرورية لإدارة النسويق متعرف في المدية عن مستحد سوق المستهلك، وصلوك المشتري المستهلك ويشرح بعددلك أسواق الأعمال، وعمية شرع

سَد صلوك المشتري المستهلك consumer buyer behaviour إلى سنوت ليثر ، معسنهك

من يدى يفود هري فيد نبدهش إيه نيسوا حشدا من ملائكة عهد ... المدهد السوداء، وفتيانهم المرد و المحاكث الحدد السوداء، وفتيانهم المرد و المحالاء برنسيد في فترة معية لهدرلي. فتحذب الدراجات السخارية جبلا حيد مسيد المدرسة، وتحرير نواد وهوريد المدرسة المدرسة، وتحرير نواد حصريرة المدرسة والمربحة لهؤلاء السنهد عدد قيدة مردية، وقوة أي المعصم twist-of-the-wnist التي يربده و

تنع هرى وبيسون در حت محرية حيدة، وللحفاظ على سوقها المتعير، وبر غراب كير معرضه، وصلى بعه إلا أن عملاء هازلي يشتروا أكثر كيرا من بعر درجاء رابعة حودة، ورجاح بع مربع، وللعهم الأفضل لدوافع العملاء الأعمق، أور ها ي دهيمسون غذه ت شخصية لمحموعات تركيز دعي فيها واكبي الهازلي إلى نفر. عنو قص صور لني تعدر عن مشاعرهم تحاه ههازلي دافيله سون. (ألا يحكك الم محدومات من عدر حات بهرة فقط يععلون هذا؟ وأرسلت بعد ذلك 16,000 سد، محدوم وية الإصواري عنى محموعة تقييمية من الأسئلة النفسية، والاجتماعية، والكير حدوم وية الإصواري أسئلة شخصية مثل الهارلي أكثر قربا من اللب النير.

و نشف أحث م سيعة أمواع من العملاء الرئيسيين: التقليدين محبي العدار sensitive pragmatists والباحثير على معلى معارضة بمعالمة sensitive pragmatists والمعالمين sensitive pragmatists والباحثير على المعارضة بعديد عديد عديد عديد عديد عديد المعارضة والمعارضة والمعارضة والمعارضة والمعارضة والمعارضة والمعارضة بعد المعارضة عامل نظافة في المصنع، أو حتى صعد المعارضة على المعارضة على المعارضة الحد معدد عديد المعارضة والمعارضة على المهارلي متشابها، فيقول دلك أحد معدد على والمعارضة المهارلي المهارلي والمعارضة على المهارلي المهارلي المهارلي المهارلي المهارلي المعارضة والمعارضة المهارلي ال

 عدد من المستولات المستول المستو

يكل (١-٥) غودح سلوك المثتري

يكون نسبه النسويق من الأربعة بيز P6: المنجء والسّعر، والكان، والقرويج. ويشعلا السّب، الأعر لذي والحدث الرئيسية في بيئة المشتري: الاقتصادية، والثقية، والسّباسيّة، والثّقافية، تدخل كل هده ريلان في لصّندوق الأصود للمشتري، حيث تتحول إلى مجموعة من استجابات المشتري المشاهدة. حير سنو، واحتيار العلامة التّجارية، واحتيار التّاجر، وتوقيت الشّراء، وكمية الشّراء.

يد لمسوق أن يعهم كيف يتحوّل الشبيه إلى استجابات داخل المستنوق الأسود للمستهلك، والذي له عزد أوّلا، سمات المستري التي تؤثر على كيف يشوك الشبيه، وكيف يكون دو فعله له. ثانيا، نؤثر عملية في شدي عسه على صلوك المشتري. ونشاول سمات المشتري كما تؤثر على سلوك الشراء أوّلا، وعد شدنت عملية قرار المشتري.

السّهات المؤثّرة على سلوك المستملك CHARACTERISTICS AFFECTING CONSUMER BEHAVIOUR

مُنْ مُسْرَبِات المستهلك بقوة بالسّمات الثّقافيّة، والاجتماعية، والشّخصيّة، والنصيّة، والميّة في شكل الترب اللحز، الأكبر، لا يمكن أن يتحكم المسوقون في مثل هذه العوامل، لكن يجب أن يأحدوها مي نموذج سلوک الهستملک MODEL OF CONSUMER BEHAVIOUR

سكور بي حسه أبحر بعائم دنير في العمر، والتأخل، ومستوى التّعليم، والمدافات ي

ساء بالدهايا مراساه والحديات وتؤثر كيفية أتصال هؤلاه المستهلكون المتنوعون يعصها بعما

consumer market dugine 3 900

حد مسيد و بعث من و الما مند من والم وقدي معهد الميركات الكبيرة ألحانا على فرارات ثما المسيدة المحانا على فرارات ثما المسيد و بعث من المدى بشترود والمن بشترود والمدان المعالمة للمستهلكين لعجاد المدان المناف المستهلكين المعالم المناف والمناف في المعان والمن المستهدف المناف المناف المناف في المعان والمن المستهدف المناف المناف في المعان والمن المستهدف المناف ا

المنظمة المساق المحافدة المسابق المعرف المستهدة منهاة وعادة لا يعرف المستهدد المستهدد والعواطف، والتعلم المستهدد المستوال المستهدد المستوال المستهدد (1)

شكل (٥-٢) العوامل المؤثرة على سلوك المستهلك.

Cultural Pactors منافية المواصل الثقافية

ندرص بمو من شدوية نائيرا واسعاء وهميشا على سلوك المشهلك. فيحتاج المسوق أن يفهم الذر تر تلميه ثقافة admir المشهلك، و ثقافته الفرصية subculture و طبقته الاجتماعية social status.

الثقافة

تكون الثقافة coltere السب الأساسي أكثر لوغبات الشخص، وسلوكه. فيتم تعلم السلوك الشرور حدكيور. فيتملم الطفل، بنموه في مجتمع، القيم، والإدراكات، والرغبات، والسلوكيات الأساس. السرة، ومن مؤسست لهمة الأحرى. فعادة يتملم الطفل في الولايات المقحدة، أو يتعرف عين عد شب الأعداد محال والشعاط والشمول، والكفاءة وأن يكون عمليا، والتقدم، والراحد ين ولقد دنا، وحرف، والاسابة، والشابة، واللبانة البدنية والصحة. ولكل مجموعة، أو محتمع عالد و يحكن البحثم الله الشفافة عن لشراء اختلافا كبيرا من دولة الأخرى، ويمكن أن ينتج عن الفشر و تعديل عهد الاحتلاف سويل عبر فعال، أو أخطاء مذهلة.

culture iliil

محموعة مفيد، والإدراكات، والرّعبات، والسلوكيات الأساسيّة التي يتعلّمها عضو للجتمع من الأسرة | ومن مؤسست مهمة الأعرى

و دائمه بعداول المسوفون أن يتعرفوا على الترحيلات القفافية cultural shifts كي يكتشفوا متحد حديدة بكر أن تكو بمطلوبة مثال دلك ، أنح الترحيل الثقافي تجاه الاهتمام الأكبر بالصحة واللباة سب مدر مصحف محددت الصحبة ، واللباقة المدينة ، ومعدات وملابس للتمارين الرياضية ، والمعمة صحد مد مصحف محود حدالت عن الترحيل نجاه عدم الرسمية طلب أكبر على الملابس عبر الرسمة

1, 4

يد كاعس ثقافات فرعية subcultures أو مجموعات من النس الدين يشترك في عدقه على عدقه على حدقه وسيدة ومع وقت المشتركة في عدقه الشيرة والتنافق التنافق التنافق المتحدث والادب و بعده عالى المتحدث والادب و بعده عالى المتحدث والمتحدث والمتحدد والمتحدد والمتحدث والمتحدد وال

subculture نوعة

.... أن بدأين بشتر كوا في نظم قبم مسبَّة على تحارب الحياة، ومو فعها الشتركة

لمن يهدكون الهسميافيون يتكون سوق الهسماسي Mayana market في الولايات التحدة - وهم الديك بردالكوبيسون Cubian ، ومن أسويكا لوسفي Cubian ، والمكسبكيسون Mevican ، ومن أسويكا لوسفي Paerro Rican ، ومن المسود المجدون الجنتوبيسون South American ، ومن الأصل السورتوريكي Paerro Rican ، ومن المسهود سيك ، وفي السنة الماضية مشتري المستهنكون الهسمانيون سلعه ، وحدمات مديسط 188 بمبود دولا . ومن المسهود الموصول إلى أن من التنوق الدينصاف عدد المبيانين خلال 25 سنة القادمة ، وسندمثل هذه المحموعة أكثر من 204 من حمالي التعداد السكري

وثيل المستهلكون الهسسيون إلى شراء متحات العلامات التحارية الشهورة، والأعمى حودة ولا مدورت بصورة جيدة لهده المجموعة كما عبالوا إلى الشراء كعمل عالمي، ويكون بالأعد ثالير كبر ملامد شحرية التي يشترومها , ومن الاكثر أهمية أن الهسسايين يتمتعوا بولا ، شديد حماً للعلامة عدم عدم المعالمة من معمود الشركات التي تظهر اهتماماً حاصاً مهم .

من معهد مسوقين الآن متحات يتم تفصيلها لمبوق الهمسيين، ويروجوها استحداء لإعلانات. أصلاب معه الأسلامية عشل ذلك ، تقدم جبر آن ميع Gieneral Mills حدود باعلامه تحديد در سو المحافظة المحافظة Paca N.I. (والذي يعني الأسوئلك (for your famils) للهمسسيين وفتحت ماثير Millel موقعة الأسلامية تعرف ماري BarbicLatin comp مستهدفة فتيات الهمسسيين الأمريكين وفي سنة المستواد الأمريكين وفي سنة المستواد والأراب في وقت الالمستواد والأراب في وقت الالمستواد والأراب في في المالية المستواد والأراب في المحافظة الموجه للهمستواد والمراب المحافظة المحافظة



المستهلكون الأمريكيون الأسيويون. يزداد عدد الأمريكيس الأسيويين americans من المستهلكون الأمريكيون الأسيويون يؤداد عدد الأمريكيون الأمريكيون الأمريكيون الأمريكيون المستبول Mericans الأمريكيون المستبول و Americans الأمريكيون المستبول الأمريكيون المستبول و المحدد الأسيوين (Philipper) والماليون و Japanse الأمريكيون (الدلمة المريكيون المدلمة)

... سريئيو سريو التسبويين الم ويندر أن يرداد نعد دالأمريكيين الأسبويين ال ساد الأمريكيين الأسبويين ال الشريق التي المستحدة من الشيخة وعكن أن يكون الشيخة المستوين المتقاع الأكثر ذكاء تقيا - فيعمل أكثر من ثلثهم مشتريات عن طريق الإنتون المستهلكون الأسبويون نصورة منكررة، وهم الأكثر وجد ساد الشا الماضية ، وكمجموعة ، يشتري المستهلكون الأسبويون نصورة منكررة، وهم الأكثر وجد ساد الشعارية من كل للجموعات العرقية ، كما أنهم الأقل ولاء نتعادة الشعارية - فيعمرو العلامات ...

باعتياد أكبر بالمقارنة مع للجموعات الأخرى (٢٠٠)

بسبب النمر السريع لقوة شراه هذا القطاع، تنظر الكثير من الشركات الآن إلى هذا السوق بجذي مثال ذلك، تقدم وال مارت Wal-Mart دروب التسلية لهذا السوف سريع السعر و تحرن وال مارت حال. ر احد محلات سبائل Scarle، حيث يمثل السكان الأمريكيون الأسبويود كثر من ١٠٤٠ من إحمام حد مجموعة خيارات كبيرة من الأقراص المدمجة «CD» وشرائط الفيديو نصاب أصبويين، ومستحات صد ونجيل يفصلها الأسيويون، وأشرطة فيديو لتعليم الأطفال تنسم بمسارات لعات متعددة

كما ذهبت موفرة الخدمات المالية شاولز شواب Charies Schwab إلى ساحة صوق المستشمر «لا يكريكر الاسبوي الجذابة ايضا. فقتحت شواب 14 مكتب لفة صبيبة في أماكن مثل المدن العسينية «مستشمر «لا الأسبوي الجذابة ايضا. وصان فرنسك دو San Francisco وتخصص لاصدفة غريد و تستخدم أكثر من الحاف يتكلموا المصينية ، أو الكورية ، أو الفيتنامية في أماكن الاتصالات التي تحدم عملاء أمريكين صبوبه والذين يفضلوا الكلام بلغائهم . ويجذب موقع ويب شواب باللمة الصبيبة حتى ٢ مليون اتصال في شهدكما تحتى تحكن أن يشعرف العملاء عمى شهدكما أسوق، وهناوين الأنجار الرئيسية ، وتقديرات المكتسب في أنوقت احقيقي ونتيحة لمثل هذه الحهود عمد عملاء شواب من الأمواب من الأمريكين الأسيويين إلى إرتفاع ولائهم جداً . (١١٠)

المستهلكون النافيجون، بالنسبة إلى الأعمار في الولايات الشحدة، أصبح المستهلكون الصحد.

يد المرابعة أو الأرام المعادات مبيون سمعة، مبيو داد المستون الأكثر من القيمة المدادة المستون الأكثر من القيمة أكثر من القيمة المدادة المستهدد المستهدار المستهدد الم

مساء مديد عند بندن منع وحسات أوقات الراحة ، والحدمات المالية . وهدا

و المستخد المستخدين الأكثر مضحا في أن يظهروا أصمر في أعمارهم تحكهم موضعين حبدين المستخدس والرعاية السحصية والأطعمة الصحية ، ومتجات اللياقة السدية والعاصر الأحرى المستخدمة الأساد مثال المستخدمة المستخدمة الأساد مثال المستخدمة المستخدمة الأساد مثال المستخدمة المستخدمة الأساد مثال المستخدمة المستخدمة المستخدمة المستخدمة الأساد مثال المستخدمة المس

الان الاحتماعية

معنع تفريبا صيغة معبدة من الهبكل الطغي. فتكون الطبقات الاجتماعية sacial classes إدا النائمة، والمرتبة نسبيًا التي يشترك أفراد كل منها في فيم، واهتمامات، وسلوكبات منشائهة ودر علماء الاجتماع صبع طبقات اجتماعية للأمريكيين (انظر شكل (٣-٥))



المستوفوة الحقامات الماليّة شاولوّ شواب Charles Schwab إلى سباحة سوق المستشعر الأمريكي الأسبوي اعتائنة إيصا تشرع المناسب منا صبية ، كما يجعل موقع ويسا شواب باللغة العبية حتى 5 مليون أتصال هي الشّهر

عبر لأعبى (١)

الشده داماراء المالية حاءمالله أوثره وعير معتادة وحصا ، بديه، فيمده كند شخفين "أشير، أفضل في احياة". ويؤمنوا بالثعا ساء الما المعالج الدامية المارية وهم حيما عبورا، ومن الصحاب العقول مرتفعة المدينة

الطبقة لمتوسطة (١٥٤٠)

ينينة الاحتماعية بعامل واحد، مثل الدِّحل، وإنما نقاس كحليظ مع الوظيف، والدُّحل، ريد ومنعبرات أحرى وفي نعص النظم الاحتماعية، يؤخر أفر دالعبقات المحتفة لأدوار بديو نعبير مواقعهم الاحتماعية لكن في الولايات التحدة ليست اعطه طريق الطفان . . صورمة ، فيمكن أن ينتقل النَّاس إلى طبقة أعلى ، أو طبقة أقل ويهنم السوقون الطبقة بأس في طفة جتماعية معية إلى إطهار سلوك شراء منشابه وتطهر بطفات الاحتماعية بن بي و بنستج، والعلامة التَّحاريَّة في محالات مثل الملاس، والأثاث، وأشطة وقت الدراء،

الإحتماعية Social Factors

ساب يستهلك بعبواص احتماعية مثل المحموعات الصَّعيرة mall groups للمستهلكين، والأسرة status albel g social roles about 1 (1) ...

للعمر عات

أغرد داكتير من المجموعات groups الصَّغيرة. تسمى المحموعات التي له تأثير عبر، ويسمى تعصوية membership groups . وبالمصاهاة، تعمر المحموعات المرحمة membership حديد به أو نفاط مرجعيَّة مباشرة، أو غير مباشرة في تكوين مواقف العرد، أو سنوكه وعنَّة بثائر م عن الرحمية التي لا ينتمون إليها مثال دلك ، تكون محموعة الطموح و propositional roug ص نفرد في الانتماء إليها، مثلما يأمل لاعب كرة السُّنة الراهق في النُّعب في أحد الأيمـُـدي ١٠١ ويحاول المسوقيون أن يعرفوا المجموعات لرحمية لأسوق أهنافهم وتعرض حص لسلوك، وعط حياة حديدين، وتؤثر على موقعه وإدراك الناتي، وتتح ف لذي مكن أن يؤثر على احتيارات الشخص للمتحات، والعلامات الشخارية حمنك همية تأثير المحموعة عمر المنتحات، والعلامات الفحارية وتميل إلى أن تكور أق أن عما ح مرنياً للاحوين الدين يجترمهم المشتري ويجب على متجي المتحات، والعلامات سُد

رو و بسهلك، وسلوك المشدي لمسهلا

المعرضون لتأثير مجموعة قوي أن بعرفوا كيف يصلوا إلى وواد الرّأي apinian leuders معرصة والمعرب المرابعة على الآخرين، بسبب مهاراتهم الخاصة، أو معارفهم، و قريب مجموعة مرجعي فيها مير على الحد الخبر اه الموثرين wfluencials . " فهد يفودوا الأنحد م منمات اخرى بمنطور بيت . على الرأي العام، والأكثر أهمية أنهم بيبعوا الكثير جداً من المتنجات، " بعور دلك " وهيد النير على الراي العام، وأد تسر السبر. بعدين امتلكوا كامبرا رقعية قبل أي فرد أخد ، كما أنهم كانوا أول من عاود العلير ال مرة أحرى عدالير مان الأمريكين الذين يحدر نبع بسهت لأحرون. ويعيشوا عرص (۱۵) محبوه، وما لا يحبوه

group is until

مردان، أو أكثر ينداخلوا لتحقيق أهداف فردية، أو مشتركة.

opinion leader رائد الرآي شخص في مجموعة مرجعيّة له تأثير على الآخرين، بسبب مهاراته الحاصة . أو معرفته ، أو

ويحاول الكثير من المسوقين أن يحلُّدوا وواد الرأي لتتجاتهم، ويوحهوا حهود النَّسوين نحام. ويستخدموا تسويق الشائعات buzz marketing عن طريق تجنيد، أو حتى بيجاد، فادة رأي لمشر الهلام علاماتهم النَّجاريَّة. مثال ذلك، جنَّدت إحدى شركات التَّسويق من نيويورك "الأمراد المبِّس عِبْم لسرت للكلام (للرغي) مع زبائن الحانات عن عيّزات مشروبات معينة ، والأمهات لتتكلُّس عي منحات عس الملابس عند مباريات الفرق الصَّغيرة للأطفال الصَّغار ، والمنتقلين تلقَّانيًّا commuters للعب مع IDAs حس

أخذت شركة باز اجنت BzzAgent ، وهي شركة تسويق عمرها ستين من يوسطن Boston ، أنجاه محتلما لإنتاج قادة الرآي:

ك من سلف عمر من حميم أنجاء سلاد من 000 25 من المولودين طبيعيا شهم - معدم والرعياء وتوجه كلامهم (رغيهم) تجاه متنجات، وخدمات تعشرها تستحل الكلاء عه مسورة موثوق فيها "يكون هدفنا إيجاد طريقة للحصول على كلمة ب مبية، " يقول دافيد مايتر عامدا Baster ، موسس الشَّرية دلك ، "وليناه شبكة تحول العملاه ، لاضعه بين من منشوين بالعلامة الشعرية" فيمجرد أل يوقع المعبل تبحث الشركة في قاعدة يباناتها عن "وكلاء" سمعول مع المحد الديوط م والعسي لمسلاء النتج، أو الخلمة المستهلفين. ويحصل المنطوع ب محدرون على عبد من المنح. ودس.

ريد سعات بناج اشانعات ويس هولاه لمعرفون فدي ترد سعا و من جاعد المدور رينه الدين المرافق من 25 سنة و 60% مهم من سيناه والدين فيهم من مناه والدين فيهم من مناه الدين we in the second of second second of the sec Paragent ArnoldConger صابط احتمارها على الاستعادياتي الحلاء عن الطر-العلا رفي البوير Hinors فصت Bragent GiminiDreams حمر الما (1V) Monster com wat is in une



الدنزي جمعت شركة باز اجنت جيشا من التطوعين من حصيع أمحاه البلاد من 25,000 من الولودين طبيعيًا بالهم الكسير (زغايين)، وستوجه كالامهم تجاه مشجات، وحدمات تعتبرها تستحق الكلام عبها بصورة موثوق بيها

فُرُ لَهُ إِذْ أَوْدَا الأَسْرَةُ تَأْثِيرًا كَلِيرًا عَلَى صَلُوكَ المُسْتِهِلَكَ. فَالأَسْرَةُ هِي تنظيم شراء المستهلك الأكثر أحمية منسع، وتم بحشها بصورة موسعة. ويهمتم المسوقون بأدوار، وتأثير كل من الرَّوج، والرُّوحة، لأُفتار على شراء المنتجات، والخدمات المحتلفة.

كسبحنك شمول الزَّوج، والزَّوجة اختلافا كبيرا طبقًا لفنة المتبع، ومرحلة عملية لشَّراء وتنعير نشر · مع أتماط حياة المستهلك المنطورة. على الولايات المتحدة، تقوم الروحة تقليدي معل وكيل

شراء ونسي الاسرور حاصة في محاوات تقدم، ومشحات الأسوق، والثلاسي سود وسين المساورة على نعب دور كبر في مشتريات الأسوة ، يتغيّر كل هدر إلى مشتريات الأسوة ، يتغيّر كل هدر إلى الم است حرج سول ، رعبه الأروح في نعب دور كبر في مشتريات الأسوة ، يتغيّر كل هدر إلى الم ران سرد الأرسية بصوري الله في قرارات شواء السيارات، ويناطر

يندح من هذه للعبرات والمسوفين لدين باعوا منتجاتهم إلى النساء فقط، أو إلى إن عد : يمدن سهم شعد الان ما حس لاحر المثان دلك، لتأخذ تاحر الشجر تقات

الدر المحلم من المراء عال المال المسامل واحهل وراتها فطيقا للحث لوس ورات والمسترة والمراف المعيين سارية حاصة الأو مير الكسيرة منثل كناسي ورا با الراد المدرات وعدر سده فكا بالبرالية حي الخمالية معلاته فيما ر در دار با د ساد در دهد د بها شار باطل محلات السوم مارک تفکر ما بوجد فی کدار المارات الدارات المارات المسام فيهي تصلف لي بدائد لكو أقدم مراثم، لكنَّها تعرفي ال مسيده لدام. محمده الاعت وابات ملسويات أنا تسهل أي شيء اواششري الروحيان بالروشا. ر با در با با با با در در در این احدث با من موات درولید د North Caroli منزلا من ثلاث عرف با د . مع الله الله المحال الإنجاب التي مواحمه للمناه فلم "إلاَّ أنه بيس أليفا حداه" قال لك للحياء بالدام الحسان محلات، " قالب دلك بناطقة باستم المحل، " والعملت الكثير من نه ند د د مند تن نفرند بن تري به ساه لوسي ((۱۹)

م معر أل تخول المعدر تأثير فوي على فرارات شواه الأسرة الصا مثال دلك، عدما تكدر مه ت مذجه أريال من قد رات شراه سيارة الأسوة. وعمرقة هذه الحقيم، دام الأوارة والحالة عال المدن المساور عالما لل مدينة من الأطفال لسيارتها المسيقال مسيد Sienna من در الأحدى عن الأحي المره، سن علامات مبيه الحديدة الأطفال يعيرون عم وفي حسن مدود من منبو مثارة يشعر الهندسون في مركز تصميم سبينا نقلق ما الدّي سيهم فع^{ودي} لد من المدار المداد من دين من المراح للات فتيات على الدرامات واللاتي بدأن مند المداد المعداد والمدر عليجة أحرى "أريد من لله مسك كوب " فالك إحداهم ولك " هل 18 عناسم" منه of the property of the second



 إذ رس شراء العائدة. تستهدف لويس النساء، واللآتي لهن المبادرة بسبة \$80 مي قرارات تحسين المبرل "اعري المان الهن سيسحن أرواحهن وراثهن.

يشر عرد لي عدد من المجموعات - الأسرة، والنَّوادي، والنَّنظيمات ويمكن تعريف موقع الدر في كل مسوعة السبة إلى كل من الدّور، والحالة. يتكون الدّور عام، من أنشطة بشوقع الماس تأديتها طبقا المنعم بوحود حولهم. ويحمل كل دور حالة status تعكس القيمة العامة التي يعطبها للحتمع له المعاد النَّاس المنتجات التي تظهر حالتهم في للجنمع. لنَّاخذ الدُّور الذي تلعه الأم العملة في · المحد المحد الأطول وكل شيء تحتاجه (٢٠) ويصيف مديد المحدة شديدة الحمار وكمديرة للعلامة التجارية، متشتري نوع الملاس التي نعكس الحانه في شركتها.

مدت شخصة بصامل عمر عمد المشتري، و مرحلة دورة حياة الإ

مرحنة العمراء ونمط الحياة

موجعة مسور . رمد عالم المحال ، و حدمات على شنزوها حلال فنرة حياتهم . وعادة ترتبط أدوافي الطبي مد الله المستود عد كديستكر شراه عوجه دورة حياة الأسرة Menule المسرة المسترة المسترة المسترة المسترة رياد الرياد المراجات المسامع معجه عبر الوقت وعادة يعرف المسوقون أسواق هيمه و مراد من و ما و ساحات، وحفظ النَّسويق الماسية لكلُّ مرحلة

. مسيد منسور محرورة حدة عرب الصعار ، والأرواح مع أطفال - إلا أن المدور ال المساور المراب عن ميا المعلمية مثل الأرواح (أي رجل واصرأة) غير المتروحين الم مد ما يا با با با با ما دار أعدر، و لأ وح من عس احسن (أي الشواد)، والأناه الأو وي سال مالان بالديم ، لاكتار يعودو الممران)، وغيرهم

عديد مديد سوي ١٠٠ فا يقة تسويفها كي تستهدف مستهلكي المنتجات، والخدمات ر وب ب ، حاد حديد تسمى حراء تسويق قطاع المستهلك regment Marketing ، بان برد سه تصادر حواجياه اونشمل، صمر أشبياء أخرى، الحياري ا

الأفراض السعاد والمهمين صلعار للش المردوحي اللَّاحل ودون أطف ل ProtessionalVD I N Ks . المراب المراب السروح أممارهم من 25 منة إلى 34 منة)، والأسر Families (ثتراوح أعمد قدا . سه ای دسته . ، استسخمین Zamer (می 55 سهٔ فاکشر). وهدف سونی هو انتاج ولامیده حد برميد في مرد حيدة، وإلى طوير عبلاقات طويلة المدي. " فيالهندف هو القبرت أسم

سېماندان د اغوال دېگ ميدا کښويق سويي (۲۰)

خدم عن شد ٨ سَبُّع ١٠ و خدمات فيميل عمال ليدقات الرَّوقاء إلى شيراء ملاس عمر مندي سنده باحدر أعمار أكثر ويحون المسوقون أن يعرفوا المحموعات الوطية الرا - أن مدينه في مسجلتهم وحدماتهم كما يكل أن تتخصص الشركة في إنتاج المتحا

المالة املاس عما عليظة، وحشية، ومشية - ما ر ما در ۱۰ مار ۱۰ مار مارس من حادث بالى معاطف و بطانات الأومودوية -

ي الأد ، حراقيه " ويحمل موقع لويت العاص به شهادات عقب مراعبه رون المساقة - فيدكر أحد الكهربائيين الذي يصادع البرد في مطقة تعنية شعب أنه م عمر من كارهارت للحمل في القطب الشمالي، وحافث لعمد في الع این من سنتی دون آن بعظم رز ر واحد فقط، او بشعرق احد الحدی ب California عن بنطاله الحيسر من كارهارت السود اللاعق، ومحالمه الحادة حداً ١ (٢٢)

والمسادية للفود على احتياره المنتح فيواقب مسوقو السلع حساسة الدحل الحاهات الدحل . . و ر ت ، و معدلات المائدة فإدا أشارت المحددات الاقتصادية إلى كساد يستطيع السوادي ي كاعدة تصميم مستحاتهم، أو تغيير أوصاعهم، أو تعيير المعاره بصورة دقيقة ويستهدف يمكن الدُّين لديهم كمبَّات من الأموال، والموارد، ويعبِّرو الأسعار التَّعَلَ معهم مثان يد. بدايد ويكس Rolex موقع ساعاتها الفاحرة بأنهاء "تقدير للاباقة، وموضوع لمحم، ورم كلاً سنيدف مسوقون أخرون المستهلكين الأكثر تواضعا - فتصبع تيمكس Timez ساعات مرائسها و يريد الله المن الأحد العض، وتستمر في العمل take a licking and keep on ticking

سَامَ مَن نفس الثَّقافة لفرعيَّة. والطُّبغة الاحتماعية، والوطيقة تناط حياة محتفة وبكول له لحية lifestyle عط الفرد في الحياة كما هو معمر عنه في رسوماته السبية psv.haqiuphus ويشمر قنام رد لا شفه . و لاهتــمـامــات ، والأراه AIO dimensions - الأشطة activates (العسل والهـوابـت. ما و ما مان ، والأحداث الاحتماعية)، والاهتمامات Imterests للعنام، والأربد، والأسرة، مدما. و أربه opmions (عن أعسهم، والموضوعات الاجتماعية، والأعمال، والتحت فراتف حياة شبيئا معيبا أكثر من الطبقة الاحتماعية للفرد، أو شخصيته - ويحدُد تعف عمل الفرد الراء مراجيه في العالم

lifestyle sight at

^{ه مرد}می حیاهٔ کما هو معبر عبه فی انشطته، واهنمامانه. واراثه



مندرام VALS في تجديد صورتها، وتحسين مبيعاتها. وكانت أيرون سيني تخسر مبيعاتها - وكان

منحدموها كبار السن الرئيسيون يقللون من شرب البيرة، ولم يكن النَّاس الأصغر سنا يشتروا هذه العلامة

س مولي المستوى يسلون يسلون الرجال ذوي الخبرة exponencer الاكثر شرنا للبيرة، يلهم الكامحور

. يري عودهم عنهم في الشَّاط، والنَّوع، وأحد المخاطرة.

ت عديد مسهد روي در بوجه نصيفات أكثر إلى هؤلاه الذَّين لديهم موارد غريرة الاطلام

رون المراجعة المراجعة المراجعة المستسمادا على إذا كان لليهم مستوت



ذه الحياة الترويح صورة جديدة، مزجت ابرون سيتي للبيرة الإعلانات صور بيتسبورح الفدية مصور اللدية الحديدة سبحكة، ومناظر ذوي الحبرة experiencers ، والمكافحين strivers من صفار السن المارحين. والعاملير أعمالا تثاقة

النَّخصيَّة، والمفهوم الدَّاتي

الله المنافقية المميزة لكلّ فرد سلوك شرائه. وتشير الشّخصيّة personality إلى السّمات النفسيّة النريدة أي تقود إلى اتساق نسبي، واستجابة مستمرة لبيئة الفرد الحاصة به. وعادة توصف الشحصة بالسنة إلى أسمات مثل الثَّقة في النَّفس، والسَّبطرة، والاجتماعية، والاستقلال، والدفاعية، والتكيمية، : بسوميَّة ويمكن أنْ تفيد الشَّخصيَّة في تحليل صلوك المستهلك لمتج معين، أو احتيارات علامات نحاريَّة مينة. مثال ذلك ، اكتشف مسوقو القهوة أن محتسى القهوة بكثرة يبلوا إلى أن يكونوا اجتماعيين أكثر مناه لجذب العملاه، أنتجت ستاربو كس Starbucks، ويبوت قهوة الحرى بيئات يمكن أن يستربع لنس به اللكونوا اجتماعيين أثناء تناولهم فنجانا من القهوة السّاخة.

recovers . وميز الرَّجال في هذه الفطاعات شارمي أبرون سيتي على أقهم عمدل بوفري يتوقفوا في الحانة للحلية لاحتساء البيرة. إلا أنهم رأوا أنفسهم أكثر تحضرا، وعملا ورفضوا بفرة صورة الصُّناعة النَّقبلة المنقادمة لبيتسبورج. ويناه على هدا ال روسر بر المستورة الذائية الجديدة لمستهلكيها المستهدفين. ومرحت الإعلا الفدية عمور المدينة الجديدة الديناميكية ، ومناظر ذوي الخبرة cn, etiencers . و المكاهم السن المازحين، والعاملين أعمالا شاقة. وخلال شهر واحد من بداية الحملة. قمرت مسعا

كما يكن استخدام تجزئة غط الحياة في فهم سلوك الإنترث عطورت شركة ي محقَّمها "التكوحرافيك technographe ، والذّي يقسم المستهلكين طبقه أما و معهم، ورعمتهم على الاستثمار في التَّذنية. ويقسم الإطار النَّاس إلى الفتات التالية: (٢٦)

- المتفائمون السريعون Fast Forwarders : أكبر المتفقين على ثقنية الحاسب وهم المسب للتُّقية الجديدة للاستخدام المنزلي، والمكتبيُّ، والشخصي.
- مربر العمر الجليد New Age Nurrurer: وهم منفقون كياد ابعسا لكنهم بركروا عد للاستخدام المنزلي، مثل الحاسبات الشّخصية للأسرة.
- . و طاطس الفأر Mouse Potatoes : مستهلكون متخصصين في النسلية التداخلية ، ويرحبوا والدو على الأحدث ' في تقنية النسلية technotainment .
- الكافحون تقنيا Techno-Strivers: المستهلكون الذين يستخدموا التقنية في كسب حافة وظف
- التقليديون Traditionalists: أناس المدن الصفيرة، والمتشككون في التقنية الأبعد من الأساسيات.

استخلمت دلنا للخطوط الجوية Delta Airlines التكنوجوافيك Technographics في استهداف مبيعات التذاكر في الخط الفنوح بصورة أفضل. فانتجت حملات تسويق للمتقدّمين السريعين Fau Porwards.

Perchological Factors designed Jane الله ، لفرد بأربعية عوامو العسا eticle and attitudes estiglish in the سبر (أو الدافعية) مع المدر بحدية شخصياتها الصاء وأن من المرجع أن يحتال ال عد الله المعالمة على الله وقت معين العصها يكون بيولوجد الدعود العالم العالم وخلات الشدون والما المعارية المعارية وتكون شخصية العلامة التجارية المهدية معنى أو عدم الراحة ويكول بعضها الأحر عسب panhilocull ، عهر من حامة إلى عدس . . أو لانتماء تصبح لحاحة دافعاء أو تحقيرا motive عدم ترتفع إلى مستوى كال م المعالمة الم الحاجة need (أو الغيادة dnie) الحاجة التي تضغط بدرجة كافية لتوجيه الشحص ليسعى . ص علماء النَّفس نظريَّات التحفير النشري (الدافعية النشرية)، ولنظريَّين الأكدُ انتِك 1-فحصية تعلامة التحرية brand personality و و يد Sigmund Freud ، وأبراهام ماسلو Abraham Maslow - معاسي محتنفة حد كنحية . مع دامل من منارع مال يمكن أن يساهم في النَّو في مع علامة تحاريَّة معيمة motive (drive) (قيادة) بعير (۱) برداد برامه و مامود، و مرح) ره من يسمد بدرجة كافية لتوجيه الشخص ليسعى إلى نحقيقها ٧) ، ١٠٠٠ و شدعه، و ننجيل، و لحداثة) ويرص مبحموند فرويد أن النَّاس عير واعين بصورة كيرة بالسنة إلى تعو مل لعبُّ حقيقة تني (months of the نر سد حمه. ورأي الصرد وهو يمثل العديد من الاندفاعات أثناء نموم ولانشهى هده الاستعمات. ولا على من الله عليه عليا ، وحادية لشخصية) ومد سحكم لكامل، وتشواجيد في الأحيلام، أو في رلات لنَّسيال، أو في السَّلوك عنصي. ه) حسوله لدني ، عسد ا سعاري. أو في الاصطراب العقبي psychoses في المهابة المدح بصريّة فرويد أن قرارات شراء الفردنتالله شبه الوعي للحفوت (أوللقوف) تي قد لا نسران فهمه كاملاً الدلك فإن مودهم الأعمال كبير السَّل الدِّي يشتري سيارة رياضيَّة (BMM TOX) والمناب والمنافر والمعاهدات كمعارية مشهورة تبل إلى مصاحبة سمة معينة و الله تكل أن يوضح أنه يحب بسباطة الشعور بالرابح لتحل شعره أوعلي مستوي أعلق لل عد عن عشري المرابع المرابع في المالا تصاحب "الإثارة excilement"، وسيرج ا در محداثاً لانهار حريل محاجه اوعلى مستوى أعمل من دمك بصاء لدينشري ألماً والبلم بالله ٧٧ عد حد " لاحد هي ١٠٠٠.١٠٠٠ " لذلك، تحد عدد العلامات التّحاريّة الأفراد المتعنين عبرحه تعني مصطلح معث التحميز (الدافعية) monuation research إلى شعث لكيمي المسموم ست قدر مقيمة ما مد سط بالشخصية - المعهد م المالتي sellf- oncept للفرد (و ما التح أسه أو عبة اللحداة للمستهلكين ويحمع باحثو الدعبة معومات معمقة من عبات صعيرة مر

كشف عن الدافع الأعمل لاحتياراتهم المنج وتتراوح الأساليب ص إكدر حمو . ومصح

تشرات تعسير كرتون، إلى جعل المستهلكين يصعرا مستحدمي علامة عدريَّة معينة. أو يكوم . الله وتحيلات خاصة بالعلامات المتحل مقد أو حدوث الشواء (عفر تنسويل حقيقي (د- ١٠٠ عسا ، كه را مدحل الفهوم الدأتي أن ما بمثلكه النَّاس بساهم في

رب. عكل النخطيطي لما يسادو عليه المستوول لعلامتين نجاريتين مختلفتين من خليط الكيك. مي التسميد بي المساوري Pellsbury كأنواع الجدات موتدبات المربول بنما وسعوا مشري در سكان

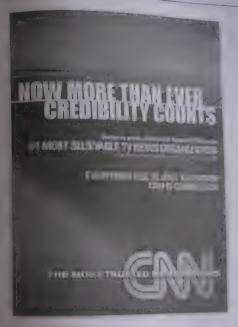
ه با المام ماسلو إلى توضيح لماذا يقاد النّاس باحتياحات معينة في أوقات معينة . لماذا ينفق أحد رسمي أراهام ماسلو رسم الرام الله على السلامة الشخصية، وينفق أخر على احترام الأخرين؟ إحانة ماسلو يكبر من الوصف المنظم المنطق المنطقة على المرميّة كما هو مبيّن في شكل (٥-٥)؛ مع وجود الأكثر ضفطا ا عبد و إن صفطا في القمة . وتشمل الاحتياجات النفسيّة psychological واحتياجات الله الم social بالاجتماعية social واحتياجات تحقيق الذات social



لكل (٥-٥) هرمية احتياجات ماسلو.

ion and Personality by Abraham H Maslow Copyright 1970 by Abraham H. Maslow, منزا من Addiso-Wesley Educational عبدت طاعته بتصريح مل Copyright 1954, 1987 by Harper & row Publishs ما Burbara Mar. Hubbard, "seeking Our Future Potentials," The futuress, May 1998, pp. Ladel July Publishers

يحاول الفرد أن يلبي حاجته الأكثر أهمية أولًا. وعند تلبية هذه الحاجة، يتوقّف تحفيزة (دافعه) لها، والذر المحالية المحاجة الأكثر أهمية القالية لها. مثال ذلك، لن يهنم النَّاس الموضين لجاعة (حاجة نفسيةً) المرابعة على العالم (احتياجات تحقيق الذّات)، ولا بكيف براهم الأخرون أو يحترموهم (احتياحات العادية مهمة يأني اللووعلى الحاسة الأكث أحسة التكلية.



حصية العلامة التجارية: غيل العلامات التجارية للعروفة معرفة جيدة إلى أن تصاحب بقوة إحدى سعات معند عمر

تستخدم الكثير من الشركات فرقاعن علماء النَّفس، وعلماء الانثروبولوجي (علم الإنساد)، وعنه، حد يُ ترين الإجراء البحث الدافعي. وتعقد إحدى الوكالات بصورة روتينية لقادات شخصة فردامه و درمن على النه قر في د عبت عمل السنهلكين. وتطلب و كالة أخرى من المستهلكين أن به الماريد حد له سند، فحد الله أو سيوات (مثال ذلك ، كاديلاك مقابل شيفورليه) كي يحروا نفوة مع مع مع على المعان التحارية المحتلمة كما تطلب وكالة أخرى من المستهلك مسح، مي معام، عند يه تفليدية وطلت الوكالة، في إحدى الحالات من 50 شارة

السويق التعنفين (٥-١)

يجب اللمس، واللحساس: العوامل التعسيم للمستملحين

صباح الخير، سيداتي وساداتي، لقد مستعدك بيوه محت مستهمت بسيط والآل، عبك رين مر الوسائد، والقاء كل الدوائق من الثافقة، ودهونا عرب مصدحه حرة بسيطة أولا، فكروا في معلامات كما لو كانت أصدقاً وfriend لكم. تخيلوا أن تعدور تد تكلام بي عشاؤكه أصام التقادر ما لذي عدل. ... الأن، فكروا في الشامو الذي تسعدمو، كمه مو كان جيوام استعرادا، ولا محمل مر ... منه و مودة سوف والسلسة بي قريد والمحمل من الرئدي مربولا، أو لماس ليب؟ المديد.

تبدو مثل أساليب الإسقاط هذه بلهاء . إلا أن المزيفه والمريد من الحسوفين يستجدموا مثل هذه الطرق بسر والإحساس خدر عبقا في تصيات المشهلكين، وتطوير اصر سحب تسويق أفصل حثان فاقت. استحدث تربعب للمبط Shell Ol بحث للحمرات (الدواهم) في محاولة لنكشف من الأسباب خميقية من وراء هوط المبيعات المعدم. الرامان:

كان مدير إعلان المشأة الشركة شل للنظم ، سيكستوس وشلي Sixtus Oevehle ، هي قعة نعب تع عملائسهر هو وفريقه على النوفل يعمق في عسب لمسلهات والأشهر لم يصلوا إلا إلى فرع " عدد د مشطات الذاكرة الميكو حراية (psychography memor " تدكر هذا " وحرب عمية الأحلام" ، وتجه المنظمة الموقعة على المنطقة على المن

المنظمة المستركة المنظمة المنظمة المنظمة المنظمة المنظمة المنظمة الشجارية من وقت المنظمة المنظمة الشجارية من وقت المنظمة المن



من يحدرت (الدوافع): صمحت شوكة شل طرق تسويق حديثة مبنية على التبصوات الكنسة من يحث معفرات وبم امعموعات سائقي السيارات والذي بين أن مشاعرهم الحالية نجاه الوفودنسع من تجاريهم السابقة هي أيام الطفولة

يس بعض المسوقين مثل محث الدواقع هذا على أنه كلام لا معني له. لكن، مثل شل ودعيار كريزار، مخوص المدواقت من هده الكتيكات، "بدعي اكتر من شركات الآن في المعنى المغلم للاوعي المستهلكين. "لفقد اعنتى وواد الصناعة مثل هده الكتيكات، "بدعي المتناسسة في من المركز و Coca-Cold ، وبروكتر وحاسل Proctier هم شائل من المناسسة على المدين المناسسة المناسسة على المناسسة المناسسة المناسسة المناسسة على المناسسة المناسسة المناسسة المناسسة المناسسة المناسسة المناسسة المناسسة ويستكو فرير Archetype Discovers ، وسيكو ويسكو المناسسة المناس

Ruth Shafur, "The Return of the Hidden Persuaders," Salon Media, September 27, Anocus Miller and Dody Tstantar, "Psyching Out Land 1, 1999, accessed online at www.ulevall 1, 1999, accessed online at www.ule

ري من نهم سيتأثّروا برسائل لتسويق دون أن يعرفوها بعرة بصا - من حلال علا ما ية من من عهم . إنساء - فقي سنة 1975ء أعلن أحقالنا حثين أنه فوجي منافعت رات "تنول بوسكو ، من ندر کو کولا Drink Coxa Cola علی انشائشة في مسرح بيو حرس العداد على انتخاصة في مسرح بيو حرس العدادي ٢٥٠ نشر . رس الله به ودكر أنه رغم أن المشاهدين لم يدركوا نوعي هذه لرسائل ولأأنهم النصر ها ريا. والوب كورن أكثر بنسة 38%، وكوكاكولا أكثر سنة 18% ومحاة أصب الملون. رة المستنهلك مترايدي الاهتمام بإدراك اللأوعي فبحث النّس م عسير الع. ... California أن المعارسة غير قانونية . ورعد أن الدحتين أفرو فيما بعد وري. . مركبة ، إلا أن الموضوع لم ينتهي علا وال بعص المستهلكين يشعرون بالهم بعاملوا برسان

بعديد من الدّر اسبات التي أحراها علم، النَّفي، وباحشو المستهلك رابطان رسائل رُيم . . . سوك مستهلك ويبدو أن إعلان اللاوعي لبس له القوة التي تبدو من موقف تقاد ويسحو عه بعد را من فكوة تامو النصاعة لخلاع المستهلكين من خلال رصائل "غير مرتبة musble". يقور أحد ر صاعة (يعتقد بعص المستهلكين أنا) سحرة يكتنا أن يحدمهم وكما يعرف حبيعا، فيما سى معظمنا صنعونة في الحصول على زيادة 24 في المبيعات عساعدة 50 منبود دولار في صور لحسن، والمال، والقوَّة، و[الدُّوافع]الأحرى للعواطف لإنسابُة منظرَّفة الشُّعور ية [لنا] كمحركين للدمي المتحركة، نشد خيوط لدمي المستهلك المتحركة نفسوة، هي حمل

حد ساس إحراء فيتهم يتعلّموا الصف النّعلم learning التّغييرات في سنوك الفرد النّحة من الماء ويعرب منظرو التعلم أن معظم سلوك الفرديتم تعلمه ويحدث التعلم من حلال تداخل الفيانة reinforcement, ellitage of land of land of the responses of land of the responses of land of the responses

مِيرِ تَ فِي سَنُوكُ الفرد النَّاتِجة مِن التَّجرِبة

كور 'غيادة dric منها قويا داخليا يطالب بإنحاذ إحراء وتصبح قيادتها دافع عند نوحه بني شيء منا مثال دلك، فيادة الشخص لتحفيق الفات يمكن أن ندهمه إلى النعر في شرء كامير سنحدة المستهلك لفكرة شواء الكاميرا مشروطة بالتلميحات المجيطة مها. ونكون التلميحات يصا المستحد منى بسنحبب الفرد، وأين، وكيف مثال دلك، يكن أن بحدد الشحص عند مر at 3 2001 pp 92 94 Anxion stein Verinter Research 15 to Phili Patton. Car Nitroke, Lordan Me. pp 15 to Phili Patton. Car Nitroke, Lordan Me. pp 15 to Phili Patton. Car Nitroke Lordan Me.

ان الله على الدريج ، وتناثر كنمية إنحاده لإحراء على إدراكه للموقف فكلتا تتعلم مريد ال المعلم المعارض المعارض المعارض والشعرة والشمرة والنصرة والتدوق الأسماء مد مدر مدر حسم وسعمه ويمسر ها نفرية فردية ويكون الإدراك perception و حد عد من معودات، ويصوف ويفسُّوه التكوين صورة دات معنى للعالم

perception & sy

بما ما الرابعان بالدر بعدوات وينقموها ويفسروها لتكوين صورة دات معنى للعالم

وري ريك ريك دريك و كالمعتمعة لفس التبيع سبب ثلاث عمليات إوراك المسار . ﴿ وَ اللَّهُ مِنْ الْمُعْدِينَ مِنْ السَّفَاءِ وَاحْتِبَارِيُّ الْمِبْعِرُصِ النَّاسِ للكثيرِ مِن المنهات كا يوم من الما الما المال يعرضو خولي 600 \$ إعلال في اليوم (٢٥) ومن المستحيل نشره عاجمة مناه من أهنا مسجمات ويعني الأشماه الاحتباري selective attention - ميل النَّاس إلى عربية، - معمد معمومات لني تعرُّضو لها - أن على المسوقين أن يعملوا مجدية خاصة لشدَّ انشاه المستهيث وحس مع مدَّي المحصه عود لا بأني دائما بالطريقة المستهدفة. فيستقبل كل قرد المعلومات بررو ال حديد مدهد ما حديد ، فعن مشويه الاختياري selectre distantion ميل النَّاس لتفسير العنوب مصمه من محمد باحد مع معمل مشاردك، ودالم تنق في إحدى الشركات فيمكث أدسرت علامه لأمسه بحور مشكون فيهم ويعي التشويه الاحتياري أن المسوقين يحب أن يحاولوا أربهم حراب بأصد مصمحان وكف تؤثر عني تفسيراتهم معلومات الإعلان، والبيع

- سي سي حديد تد معنموه أيف وتبيوا إلى الاحتماظ بالمعلومات التي تدعم مواقعه مس به مس السنف، احتيان selective retention من المرجع أن يتذكر الناس الفاطعة مراحت م يعامل بحريه مدوسة وسيب التعرض الاحتياري، والتشوه الاختياري، والاست الاست وأنسى سوفار بايمنو بحديثا لتوصيل رسائلهم من خلالها إلى المستهلكين وتوصيحه حسد مسامد ساد و بالمشر من الأمور الدرامية ، والتكرار هي إرسال وسائلهم إلى السوق . مدان معتب سد و را مسب مي ما إذا كان مسيحيث إدراق لعروضهم بالمرة و ومعتب



الإدراك الاختياري: من المستحيل أن يوجه النّاس اشياههم لآلاف الإعلامات التي يتنصر ضنوا لها كل يوم. لدّن رير يستمدرا مطلمها من أذهانهم.

لملامات الشّجارية للكاميرا في نافلة الحل، أو يسمع عن سعر بيع خاص، أو يناقش الكاميرات و ر الأصدف، وكل هذه عبارة عن تلميحات يكن أن تؤثّر على استنجابة response الشّخص الهنّا شد. دمير

أفرض أن المستهلك يشتري كاميرا وقمية من نوع نيكون Nikon. فإذا كانت التجربة محربة محربة مع التجدم التجدية محربة مع التخدم الكاميرا أكثر، واكثر، وصوف تعزّز proposer استجانه. وبعد ذلك عندما يشتري المستهلك و مصدم دامير، أي منح شبيه يرداد احتمال شراؤه منتج من منتجات نيكون. والمعتوية العمب عشم مسمونين هي أنهم يمكن أن ينوا طلبا على المنتج عن طريق مصاحبت وقيادة قوية، واستخد مدحد ند، و ، وتوفير تعزيز إيحالي

المعتقدات، والمواقف

مر حلار عمد ، و تعديد بكتسب الناس معتقدات ، ومواقف و وهذه تؤثر بدورها على سلوك شريح لد و المعتقد belief فكرة وصعية لدي الفرد عن شيء معين . ويمكن أن تبني المعتقدات على معد المحتفدات الني عمد حضت . أي حقيقي و يشكل أن تحمل أو لا تحمل تأثير الفعالية ويهتم المسوقون بالمعتقدات الني عمد المدون و منحت وحددت محددة ، لأن هذه المعتقدات تصنع صور المنبع ، والعلامة المجارية شود

مه من من منطقة ، وعلون عند في المستفدات حطأ ، وتمع المشراة ، مسبويد المسرق أن سيول عد المسرق أن سيول عد المسرق أن سسطل عد المسرق المستفدات حطأ ، وتمع المشراة ، مسبويد المسرق أن سسطل عد المسرود المسرق أن سسطل عد المسلم

belief size

بدى نس مواقف حاصة بالدين، والسياسة، والملاس، والموسيقي، والطعام، وكل شي، أحر يد عدد الموقف attitude تقويمات لعرد، ومشاعره، وميوله النسفة بسيا تحدث معين، أو دكرة يد عدد عدد الس في إطار دهي لحد الأشياء، أو كرهها، وللحركة تخاهها و ميداعها عنك يد حسبت مشتري الكاميرا الرقصية بمواقف مثل " شراء الأحصل،" و "اليدبيون بتحوا العصل لتحدير عدل، " و "توجد الابتكارية، والتعير عن الدأت صعر الأشياء الأكثر أهمية في حاة" وإذا لا عدد، منتقل الكاميرا ليكون مع مواقف المستهلك لحالة.

attitud.

موجه نويت بنرس ومشاعره، وميوله المتسقة بسبيًا تحاه شيء معين، أو فكرة معينة

م يضمت تعييبر المواقف. فتتحدد مواقف العرد في عط، ويكن أن يتعلت تعيير موقف الفرد تسادن ضعية في مواقف أحرى كثيرة الذلك، عادة يحت أن تحاول الشركة توفيق متحافها مع طرافف المحادث لا من محاولة تغيير المواقف. وبالعلّم، توجد استثناءات، والتي يكن أن تُعَفَّق فيها التُكانِف لشخه بحولة تغيير المواقف عائدات جيدة:

مع منه 1994 ، كان استهلاك الخليب في الخفاص مد 20 سنة وكان الأورف النام أن اخليب غير صحي. أو للأطفال فقط و أو احتياد مع منه مع الكفكات والكيك فقط و لواحية هذه الفكرة ، قد ترمامي تغيير صحية أو للأطفال فقط و أو أنه حيد مع الكفكات والكيك فقط و لواحية Rand Milk Picersors Education Program (Milk Picer) ومتربت يرخ ينظير فيها المشاهير عثل صبيدي كر أو فورد Camp Cawford ، وواني دعيت المخلب إلى سنت ؟ ومن Patrick Ewing ، وإيضانا ترجب Patrick المهام المهام وهواني المخلف على حديث فقد المحدود عدد فقط، وإيما كانت بالحجة أبصاء فقم توقف الاجتماص في الطلب على حديث المحدود أب المحدود ال

الجزء الثَّاني ' فهم موقع الله :

المطال الرياضيين من Banks Kemi one from and Garders إلى الأسطال الرياضيين مثل مبارك ما كجوابي Banks Kemi one from and Garders وحيد Ma Hamm مراكب ومباهم وسيس معمول المساهة المطلب وحيد حور دوس المستاحة المطلب ومن المستاحة المطلب ومن المستاحة المطلب من المستاحة المستاحة المستاحة المستاحة المستاحة المستاحة المستاحة المستاحة المستاحة والمستاحة وا

ويكننا أن نقدر الأن القويّ الكثيرة التي تعمل على سلوك المستهلك. فينتج انحتيار المسنهدر التُداخل المقد للعوامل الثّقافيّة، والاجتماعية، والشّخصيّة، والتّعسيّة.

انواع سلوک شراء الهستملک TYPES OF BUYING DECISION BEHAVIOUR

يختلف سلوك الشّراء بشكّ لمعجون الأسنان، أو مضرب النّس، أو الكاميرا الرقمية، أو سيارة جديد، مدن تشمل الفرارات الأكثر تعقيدا أكثر من مشارك شراه، وأكثر من مشتري مشأني. ويبيّن شكل (٥-١٠)لم. سلوك شراه المستهلك بناء على درجة شمول المشتري، ودرجة الاختلافات بين العلامات التّجاريّة. (٢٠)



شكل (٥-١) الأربعة أنواع لسلوك الشراه.

har. Atuel. Consumer Behaviour and Marketing Action (Boston: Keni Publishing und hardward). أمير المساوية المساوية (Company, 1967), p. 87. Copyright 1967 by Wadswords, bec.

Complex Buving Behaviou علود السراء المرجد

مسات مسلوك شراء مركب complex buying brehavior عندما يكونوا مشمولين غوام

م عنف تعبير المواقف، إلا أن حملة شارف الحليب واسع الشهرة لمتبع الحليب انسائل الوطني Alload Plad Milk. المنابع عملت في تعيير المواقف تجاه الحليب

شُراء، وإدراك الاختلافات المعنوية بين العلامات التجارية. ويكن أن يكون المستهلكون مشمولين نقوة مسركون المستهلكون مشمولين نقوة مسركون المستهلكون مشتري الحاسب الشحصي أي الخواص سنهلك أن يتعلم الكثير عن فئة المستج. مثال ذلك، قد لا يعرف مشتري الحاسب الشحصي أي الخواص مستهلك أن يتعلم الكثير من سمات المستج معني حقيقي: "رفيقة بسيوم بسرعة عالم 3.40 مان مدال كثير من سمات المستواني SDRAM."

سون نشر ، مرتب من نف شد أشمور توي للمستهدئ في الشّراء ، وإفراك الاختلاف للم

سلود سراء تقليل التنافر . Bissonance Reducing Borns . .

حداد سنوك شوراء تقليق التنافير dissonance-reducing buying behaviour عدمه يخرد سيوك رسوراء تقليق التنافير المكلف، أو عبر متكرو، أو محفوفا بالمخاطر، لكنه وي مداد سعد عد معامت سحارية مشادلت يكي أن يراحه المستهلكون الدين يشتر واسعادا في المعدمة عدد المستهد عد المداد سعد و وقتي الكلفة الآل المشترين يمكن أن ياخذوا في الاعد المعدمة عدد عدد المعدمة على معنى سعو معين النها نفس الشيء. وفي هذه الحالة، بعرائة والمعرفة ما الذي يكون متحد عدد المشترون لمعرفة ما الذي يكون متحد المداد المشترون المعرفة ما الذي يكون متحد المداد المتراء في المقام الأولى.

dissonance-reducing buying behaviour منوث شراء تفنين التدفر

ما الله المستعدد في موقف في سيماً مشمور، مرتفع لكن مع فلة من الاحتلافات الدركة من

و من من من من من منتهدك ما شدو ما عد النيو و postpur nase dissonance عندما بلاحقواعيد من من من منتهدك مندو ما عد النيو و postpur nase dissonance من منتهدي و أربسه مع النيوا و محبية عن علامات تحارية لم يشتروا مهد من من من من من من النيوا مناهد البيع دليلا و وعما بساعد المستهنك مي

Hatama Buring Rehaviour as Lell Laub . Hardina Buring Rehaviour

اله العام ملوك الشراء طبقا للعادة habitual huying behasinur قالم و الشمير تبجعير ملوك الشراء طبقا للعادة الماسية معنوا بين العلامت المحديد في مثل ذلك، اللح المستهلكي شما سبع مدد وبدهبوا إلى المحل، ويصلوا إلى العلامة للحديثة مساطة ودستماه ويرالوموس عن الدريس محديثة وهما سبب العادة وليس سبب الولاء العوي للعلامة للحديث ويظهر المدي

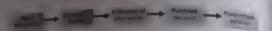
habitual buying behaviour مبوك الشراء طبقا للمادة

ور من هذه خالات، لا يمر سلوك السنهنك حلال تتناج الاعتفاد-الوقف-السلوك العدد والا يستهيكون بصورة مكتبة عن معلومات عن العلامات التجارية، ويفرنوا سات العلامة عليه بقد يد يستهيكون بصورونة عن أي العلامات التجارية التي يشتروها وبدلا من ذلك، ويهم يحصوا عن يبرس عبورة سبية عند رويته على التعارية التي يشتروها وبدلا من ذلك، ويهم يحصوا عن يبرس عبورة سبية عند رويته على التعارية الوي قواءتهم الحلامة الشجارية ويتما على التعارية التجارية ويتما يعلم المحالية التحارية المهم معددون عبه ويعرا سبيكان وقد قوية نجاه العلامة التجارية، وإنما يحتاروا العلامة التجارية لأنهم معددون عبه ويعرا عدد نسولهم الرتبع مع المنتج، فيمكن الايقوم المستهمكون الاحتبار حتي بعد الشراء العلك، تشمل عبد عبر معتقدات العلامة التجارية التي تكونت من التعلم السلي، والتي يشعها سلوك الشراء، ومن نشر معتقدات العلامة التجارية التي تكونت من التعلم السلي، والتي يشعها سلوك الشراء، ومن نشر من معتقدات العلامة القرارية التي تكونت من التعلم السلي، والتي يشعها سلوك الشراء، ومن نشر من معتقدات العلامة القرارية التي تكونت من التعلم السلي، والتي يشعها سلوك الشراء، ومن نشر من نشر المنطقة السليم، والتي يشعها سلوك الشراء، ومن نشر من نشر من التعلامة العلامة التحديد التعليم التعليم التعليم التعليم التي التعليم التعليم التعليم التعليم التعليم التعليم التعليم التعليم التعليم السليم، والتي يشعها سلوك الشراء، ومن نشر التعليم ا

است أن المشترين لا يكونوا مرتفعي الالتزام بأي علامة نحرية، عادة يستحده مسوقو الشحات محمد مسوقو الشحات المحمد مشمول مع اختلاف تع طفيقة بن العلامات الشحارية المحتفد السعر نزويجات فيعت ينتحمر من حدة ستح وبي الإعلان عن المشتح منحفض الشمول، يحب أن توكر سحة الإعلان عني فلة من عدد مرتبسية فقط. وتكون الرموز المرتبة، والتخيل مهمة لأنها يمكن تذكرتها سهولة، وتصاحب لعلامة مند مرتبسية وقط. وتكون الرموز المرتبة، والتخيل مهمة لأنها يمكن تذكرتها سهولة، وتصاحب لعلامة من عدد أن تشمل الحيملات الإعلانية رسائل مرتبعة الكرار، وقصيرة الدوام وعدة يكون مند نع المدرية ويجاب سي ويجاب سي المدرية المرتبة من الأوساط المطبوعة لأنه وسط شمول محقض مناسب لشعبه المناوي متح معين ما سعة رمود المحتفد المعترون فيها تعريف متح معين ما سعة رمود المحتفد المعترون فيها تعريف متح معين ما سعة رمود

اب أق المستهلك، وسلوك المشتري المستهلك

الموادين معجون الأسنان قد تدرك الحاجة، وتذهب مناشرة إلى قرار الشراء، تاركة المعت عن ي يناده من المراقب المراقب المنطوذج المبين في شكل (٥-٧) لأنه يبين كل العوامل التي تطهر علما ن . والتفوج . إلا أثنا تستخدم النطوذج المبين في شكل (٥-٧) لأنه يبين كل العوامل التي تطهر علما م قف شراء جدید، ومعقد



شكل (٥-٧) عملية قرار الشراء.

Need Recognition as Lyl Slat

المسلمة الشراء بإدراك الحاجة need recognition - بدرك المشتري مشكلة ، أو حاجة معينة ويمك أن م عالم عمد داخلي internal stimuli عندما تصل إحدى احتياجات الفرد الشخصية - الحوع، أو العطش، مس - إلى مستوى مرتفع يكفي لأن يكون قيادة. كما يمكن تنشيط الحاجة بجنبه خارجي external summly ي من دلك، يكن أن يجعلك الإعلان، أو المناقشة مع صديق تفكر في شراء سيارة حديدة. وعند مده حب أن يبحث المسوق المستهلكين ليجد أنواع الاحتياجات، أو المشاكل التي تظهر، وما الذي صرمه به ، وكيف قادت المستهلك إلى هذا المتبج المعين.

مراك الحاجة need recognition

فرحة لأوني من عملية قرار المشتري، والتي يدرك المستهلك فيها مشكلة، أو حاجة معينة.

ألعنا عن معلو صات Information Search

بُكُرِ أُوبِحِثُ المُستهلِكُ المهتمَّ، أو لا يبحث، عن مزيد من العلومات. فإذا كانت قيادة المعهلك قوية، وأن نتع المقنع قريبا من اليد، من المرجح أن يشتريه المستهلك. وإذا لم يكل هذا هو الحال، يمكن أن حرب لمستهلك الحاجة في الذَّاكرة، أو يجري بحشا عن معلومات laformation search ترتبط محرمة مثال ذلك، بمجرد أن تحدّد أنك في حاجة إلى سيارة، فقد توجه انتباها أكبر على الأقل إلى الأستارات، والسّبارات التي يمثلكها الأصدقاء، ومحادثات السّبارات. أو قد نبعث مشاط عن الله المعاداة ، وتتصلُّ هاتعبًا بالأصدقاء ، وتجمع معلومات مطرق أخوى. وتعتمد كعيَّة البحث التي تعملها د أ : : : الله المرافزة في دنك، وكميّة المعلومات التي تبدأ بها، وصهولة الحصول على المريد من المعلومات، والفيمة التي مه على المعلومات الإضافية ، والرضاء الذبي تحصل عله من البحث.

Variety Seeking Baying Behavior of Equal Methods and make the behavior of the variety-veeking buying behaviour للتنوع Linday buying behaviour ر يب بين ر مستقل معسيت مكر مع حثلاث مدركة معوية مين العلا م منهمات مصل معتند ت. ويحشر علامة أخاريّه لمكمكات دول الكثير م بهده بدامة سحرية لد، لاستهلاك لكن في المرة التَّالية، يمكن أن يلتقط

صوك الشر ، الساعي للتنوع behaviour و الساعي المتناوع الم

رب مد مد مدت في مو فق من شمر شمول منحفض للمستهلك لكن مع الختلافا

م من بدات منه هذه. تذكر را تحنف استراتيجية النّسويل لقائد السّوق، والعلامات النّدي . ، فسبحه و فالد سنون أو شحع سيوك الشرع طيقا للعادة عن طريق سيطرته على مكاوري م مدا ما والشعر علان تدكيرية متكرَّرة وسوف تشجع الشَّركات المتعدد م الماء المدرو المعد الله والمنتفذة والموارية وعبيَّات مجالبة وإعلام للما

> عملية قرار المشترس THE BUYER DECISION PROCESS

. را به المدام والراح بني والرعلي الشنوين، مصبح مستعدين الإلقاء بطرة على كيد حد سُنْر . بسر شدر (٥- ١١أن عمية قوار المُسْتري تتكون من خمس مراحر 🚁

يراء ونستمر صوبلا بعده ويحتاج المسوقون أن يرتدر عم

هس مسراحل كأنها مع كل شيراء الكن في المنسسة يس دره شرحل. أو يعكسوها و فالمسلمة ا

فره الثَّاسِ عهم موقع السوق ا

البحث عن معلومات Information search البحث عن معلومات او يكر الربيد من المعلومات او يكر الربيد من المعلومات او يكر الربيد من المعلومات ا



نجر من من من لاحلار ف هذا الإعلان من فلاحق الألبان الأمويكيين Facin Dramy Farmers هذه من مراسد والساسات مقدم فرية

، مكن أرجعين مسهلكون على معيومات من أحد المصادر العديدة. وتشمل هذه المصادر العديد. مدنك، و لأصدف، والحيران، والأقارب، والمعادر التجارية المتعادمة

و فراد اسبعات، والتحريه والتعلق، والعروس)، و تعدو عدد مع مراد المعرف من المعرف المعرف

بردا و معرون على الريد من المعلومات، يرداد إلله السنهيك، ومعرفته معدد من معادت التحريق مع مد تكن أن تساعد المعلومات في استمعاد علامات تعارية معية إيضا في حد الانصار التحديث الدي مع مد يكن في خعل العملاء المحتملين ملمين معلامتها التحرية، وعرفين تها كما يحد أن تعرف معدد للمنتهلك، وأهمية كل مصدر.

Evaluation of Alternatives يعوم التحاثل

يد يقد يستحده المستهلكون المعلومات في الوصول إلى محموعة من جيازات تعلامة المحدوثة عدد يعتبر المستهلك من العلامات التحارية الديلة المحترج المسوق أن يعرف عل تقويم البديل معادت المعلومات كي يعمل إلى الحقيد يجري المستهلك تقويم واحدة، وبسيطة في كل مواقف الشراء ويدلا عدد عمل عدة عمليات تقويم .

alternative evaluation تفريج السديل

ر صدي حملية قرار المشتري يستخدم فيها المستهلك المعلومات في تقويم العلامات التحريّة البدينة في حد ما احتيار

مس مستهلك إلى مواقف نجاه العلامات التحارية المحتلفة من حلال بعص حراءات انفرج ومسد كيف بعمل المستهلك بالنسبة إلى تقوير بدائل الشراء على المستهلك العردي، وموقف الشراء حدد فلي بعص الحالات، يستحدم المستهلكول حسانات دقيقة، وتعكير مطفي وفي أوقت حرى، من سن سنهلكين الفليل من التقوير، أو لا يعملوا تقويًا بالمرة وبدلا من دلك، فأنهم بشترو بالدفاع، معمدو على مديهة وفي بعض الأحيان بأحد المستهلكون قرارات الشراء بالعسهم، وفي حيد حرى المعمدو على مديهة أو أدلة المستهلكين، أو أفراد المبعث للحصول على نصبحة الشرء

و من من الله المنطقة المنطقة المنظمة المنظمة المنظمة المنظمة المنظمة المنظمة المنظمة المنطقة المنظمة المنظمة ا المنظمة المنظم

postpurchase behavior alimit

الم مسه قبر الشنوي لي سحد قبه المستهلكون إحداً معد الشراء ماه عمي رصائهم، أو عدم

ريان بدين قادم التوقيعية والأفراء كلمه والاعتمارية السهدت وغيرة عدال المرابعة المسهدت وغيرة عدال المرابعة بالم المرابعة علاقائها التجارية فقط حتى يتحقل الراحة المستنوين كناجكي المرابعة بعد كي يويدو من رصاء المستهدت فيدابعد مثل دالك، المرابعة بالمرابعة المرابعة على محابدة المحتملين أن يابعة تمريحة تعداده المرابعة على محابعة المرابعة على محابعة المرابعة على محابعة المرابعة على محابعة المرابعة المر

المنظور الإدراكي cognitive dissonance عن كل المشتريات الوئسية تقويها ، أوعده إحداث المنظور الإدراكي cognitive dissonance عن كل المشتريات الوئسية تقويها ، أوعده إحداث الشعراء و بمعدد الشيراء ، يكون السنهه كون اصبي تعام الأول تعدد من عيب عبوب العلامات الشعرونة الشيروها الأول تعدد المؤاجة من الحصول على عبوب في العلامة الشجارية المعتارة، ومن حسرته مواقد لعالم سحرية عني لم يشتروها الدلك، يشعر المستهلكون سعص التنافر على الأفل تعد الشراه كل

تسار الإدراكي cognitive dissonance

الله احد الله ي التي بتسبّ وبها حلاف ما بعد البيع

مد بكون من الهما أرضاء العميل ؟ يثل رضاء العمين مفتح بناء العلاقات الربحة مع استهكان المربحة مع استهكان -اخدام من المشهدكين وتنميشهم، وحتى قبيمة العمين مدى اخياة البعيد العملاء الراضول اشراء سع، وتكلّمو اليحابية عن المنتج مع الأحرين، ويوجهوا اشاها أقر العلامات النجارية والإعلام الشافسة، إند المحدد حديدة من الشركة الويدها، الكثير من المسوقين العدامي محقيل المساورة عدارة المساورة المساورة المساورة المساورة المساورة المحيل (القرائلة الشاورة الحقيقية) (١٢٠-١)

الأابن المهم موقع الساور ال

ريند . أن مرا سيون د شديق سعدو كيف يجود عوي بد تو تعلامات الشيارية فيه و ما در داير صدر السام الدران عاد السطيع الساقون أن يتحدوا حطوات للتأثير في قرار فشود ما دار داير صدر السام الدران الدران الدران السام السام الدران الدران

e complete and the second of t

و مد حديد ما ديد مسيمين بريامات شجارية، ويكود مفاصد الشواء ويصفة عامة، مستمر في شوه purchase decreas مسيمين شوء نعامة الشجارية الأنشو تصصيلا، إلا أن هائ عامين مدر ديد سير ما ويد مال شوء العام الأول هو مواقف الأحرين المسام. د حدد حد الاوراد بها ويد الشايعات أد تشتوي لسيارة الأفل سعوا، فتقل فوص شوند

المسان جرهارين براميدها المستريب

ين العالم الذي على من من دافعية فيها شافعة المسال unexpected sit attend بمكل أن يقعد المساوية المساوي

سود عد الساء

. من مدر مدر يوسيد فعيد شده سنح مستحيق وصده العميل ، أو لا يتحقق وصحه السيان ما بعد الشراء postpurchase hehasout منى نبع في اختساء المسوق الما الله ي يحدمه المراقب المستملك المستملك

تحرس ادداز النفذة على العملاء للتفاط على عودتهم صرة أخرى

المنظم ا

ر الراس من المعلق المساور الم

الله الدارات المساور على الدولات عبد لاه عميات اللبع العجل العبيل معلا بقد الدولات عبد الدولات عبد الدولات المساور ال

المن المن المن المن المن المنافق المن المنظر المنظرات الخراف الكرس أن أقصل ريزا السال ويرا السال وي المنظر المن المنظر ا



المراجع المعارية من من حديد من المن المن المن شهدها العالم حي الأم

المن المنظم والمن المنظمة والمنظمة والكواس في طريقها السياس والله في المنظمة في المنظمة المنظمة المنظمة المنظم المنظمة والمنظمة المنظمة المنظمة والمنظمة المنظمة والمنظمة والمنظمة المنظمة ا

الله المحلس المدار المساورة المعرض والمحلاجية من أمرة الأولى، وهي أنا فت المحدد والمراق على أرا الله المها المدارية الأخراجين لمايها أنا أفت المائدات الحسر المجار على مدائلة مستفاد الفاد المائلة المحال المدا الله المدارية المدار عامل من حددة المساورة المحال المحال المحال المحال المعال المعام المساورة المحال المدار المحال المدارات المحال المدارات المحال المدارات المحال ا

. من المسلم المحدودة ما تعدّه أنتج كرس على ف حدث الشيء علاق من بدل المداو م الكوي كرس المدروع في من مسيل المثال، العملاء منين لديهم و (م محضوعات ۱۲ ميسرح الرس معمد والت المدروع بين أو برا منيماني Volan Opera Hove و أنه فسرة الاستراجة . منظم المسلم المدروع المدر

ن من صافر إلى إلى يوليان خياصل بها ، منذ البداية حدادت لكاس ، "عمل تورة في تحرية النب اك مع ساء منحسل الراب إلى أن من يدعمها التحرر الدين يشخوا تحديد عكمة الأكثر وساء التي شهدها لعالم حتى إلى فعم باحد

من بدرين بعني تعدي توقعات عمين في عص الأجيان نسبة طفات العميل عني سدة حديث المخدود المداري المدين تعدي المخدود المدين والمدود المدين المحالات المحدود المكرس في حوث كالبغو جادات (عالم 1000 ما 1000 م

و في سيس ، تعيش تكرّس وفيه يوعودها لعملاته الطفوجين أعد أنتج ما ندو لهد عائل لسير ما لات المساورة لا المساورة المساورة في دور Poper و الما يقد في الما الما يقد في الما 10 ويت يقد في الما 2001 مقتد الما يقد في الموجد و الما يقد في المراح تقدر Demes المساورة ويترجد و الما يمتد الما يقد في المسافرة الما يقد في الما يقد في

Gealer: Improve Washing Areas to Boost Lovalty." Automative Versa: March 22, 2014

Love Breas in Record Rock as Expl. court Marque. The Prove a Versa: Lovality Marque. The Prove a Versa: Lovality Marque. The Prove a Versa.

مع مد أن و سنها و معرف المشرى السهال المعدد المعدد المعدد المدين المعدد المعدد

Stages in the Adoption Process مرابل عمليه النبني

سيديّ رحلال حمس مراحل في عملية ثبني المبتح الحديد.

- . « anarenes . يصبح المستهدك ملم بالمنح الحديد ، لكن ليست لديه معمومات عه
 - ه (همام mteres . يسعي المستهلك لنحصول على معلومات عن المنح الحديد.
 - · مدير evaluati n . يدرس المستهلك إذا كانت تحرية المتبع الجديد لها معي
- · محدية mal. يحوب المستهلك المنح الجديد على مقياس صعير لتحسير تقديره القيمة
- · سي adopto . يقرر المستهلك أن يستخدم المتبع الحديد استحداما كاملا. ومنطما

بشس هد المعودج أن مسبوق المنتج الحديد يحب أن يفكر في كيف يساعد المستهلكي في احركة high demity televisions ومن مرتفع المنطقة ا

ريان أريان معدد شرك المميل غير الراضي على الأقل، تقدم معظم الشرى المدار مدار المستعمل الشرى المدار المستعمل ال

من سدد منسرى مشمر ، يستقيع لمسوقون أن يحدوا طرفنا لمساعدة المستهلكين في حدد مدرون من من منسرى منسول من من منسود للمهدام يدركوا الحاحة له ، يمكن أن يداسيو من ملاحث مند ملاحث مند ملاحث منسود من

عملية قرار المشتري للمنتجات الجديدة BUYER DECISION PROCESS FOR NEW PRODUCTS

ما ما الله المراجع الشداء إلى معاولة تحقيق حاجة لهما. يمكن أن يمر المشترون خلال هذا الراجع الماء الله المامان المعصر عصر هذا مراجع الصال ويعتمد الكثير على طبيعة المشتري الاست. عدا الذراء

مسم عدر الأرس سع ١٠٠٠ منسرون شراه المنحات الحديدة. يكون المتعج الجماية ١٩٠٠

الإحمال العردية عمى الإستعارية Individual Differences in Innovativeness الانسلامات الموديد . وحد أس شدة في سنعدادهم شحرية الشحات الجديدة. ففي مجال كل منتع، يومر . بحسف ما ساساً في المستخدم المستخدم المستخدم المحديدة بعد ذلك مكثير . ويمكن تصنيل المستخدم ال واستهلات و شدو سروی (۱۸۰۰) صعد البده البطيء، بتين عدد مشز ايد من الناس المشع احر ير فشات نشيل سنة في المعلن ويصر عدد شدي نمية. ويقل بعد دلك مع نفاه قلة من غير التبنين. ويعرف المبتكرون بالهم أول عهم. ويصو عدد مسل ملك والراق . مشرير مدير بنسو الفكرة حديدة (هؤلاء الأمد من انحرافين معياريين عن متوسط وقت التبي). ويتم ریر ساد. شور کرو ۱۹۶۶، ناس (بن حراف معباری واحد، وانحرافین معیاریین)، و هکتبا



شكل (٥-٨) بصيف تنسي على أساس الوقت النسبي لتبني الابتكارات.

يد الله المعارية من Free Press, a Division of Simon Schuster, from Diffusion of Innovations المعارية من Fifth Edition, by Everett M. Rogers. Capit and a notice free Press.

سحمس محموعات سني فيم مختلفة فيكون المبتكرون innovators مغامرين - فيجربواالأفك حديده سرحة محاصرة معينة ويوحه الاحشرام المشبئين المبكرين carty adopters - فيهم قبادة الرأي م محتمدتهم. وينسّرا الأمكار الجديدة مبكّرا، لكن بعناية. وتكون الغالبيّة المبكرة early majority منوره رص به مد م يكونوا فادن ويهم بشوا الأفكار الجديدة قبل الشخص المتوسط. وتكون الغالبة الدُخرا و الله المتحكة - فيتمو الانتكار بعد تحرية عالية النَّاس له. أخيرا، يكون التأخرون فالمجيها الرحم

عدر فه مشككون في التعيرات، ويتبوا الإبتكار عندما يصبح شبئا من التقاليد بنفسه فقط. ويفترح نصبف هذا العص أن الشركة المتكرة يجب أن تبحث خواص المبتكرين، والتبنين المكرين ، حد أن حد حدد النسويق تجاهم وصفة عامة، يميل المبتكرون إلى أن يكونوا أصغر سنا، والعد عدم . . مرد در سب عن النسب المتأخرين ، وغير التبنين . كما أنهم مستقبلون أكثر للانب ، عديد . و همده الله عبى قبعهم و حكمهم الخاص، ويرحبوا أكثر بأخذ المخاطر . وهم أقل ولا العلام أحد ما . و أنذ أن حدم الاستفادة من الترويجات الخاصة مثل الحصومات، والكوبونات، والعبات

political products haustenistics on Rate of Adoption معدل الثنثين political depth of Products haustenistics on Rate of Adoption

به والعلام المستعديد على معدل تسبه فتقبل عص المتحاث حلال اللم الغرب الماس سبع المستعدد المست يمر ف معصها الأحر وقد طويلاكي بكسب القول (HDTV) وتوجد حمد حد ص مهمه و المستقبل المستقبل على معدل تسي الإشكار . على سيل المثال، ليأحد خواص VTOH بالسنة إلى معد

- و مده مسمنة relative advantage الدّرجة التي يعدو بها الإنتكار متعوفا على لمتحات الدحدود حدث سي سرعة لـ HDTV.
- . .. وغية .campaubilit. الدّرجة التي يتّعق بها الإنتكار مع قيم المستهلكين المضملين، وتحاربهم ... بن HDIV، على سبيل الثال، بصورة كميرة مع أعاط الحباة الوحودة في مارب علمة يمن. والطبقة المتوسَّطة إلا أنه ليس متوافقًا جدًّا مع نظم السرمحة. والإدعة الناحة حاليا
- . معدد complexes . الدَّوجة التي يكون الإنتكار صعب به في فهمه، واستحدامه ليس HDTV معند حدًا، ويمجرد أن تتاج المرمجة، وتقل الأسعار سيستغرق وقتا أقل في اختراقه المارك في و إبات المُتَحدة ممَّا تستغرفه الابتكارات المعقدة.
- . ف مناسبة المتَّحازلة (divisibility الدَّرجة التي يمكن تجربة الإنتكار بها على أساس ضبق فلارات HDD مرتمع التُكلفة حدًا. وسوف يرداد معدل تشيّة بالدّرجة التي يُكن أن يؤخره النّس به مع
- · عامية المتوصيل communicability. اللوحة التي يحكو ملاحقة شائح استحدام الإنكاريم. أو وصعها للأحرين. ونسبب ميل HDTV بنصه إلى التّوصيح، والوصف، فسوف ينشر استحد مسورة أسرع عبر المستهلكين

ونؤثر حواص أحرى على معدل التبني مثل النكاليف الانتدائية، والمبتمرَّة، ولمحاطرة وعدم تذكده ماعية وعلى مسلوق المنج الحديدان يبحث كل هذه العوامل عند تغزير لتح حديد

ين الاجتلافات عمر الأسواق الدولية كثر دفة ويكل أن نسخ من الاحتلافات الفيعية من الدينة من الاحتلافات الفيعية من الدينة من الدينة من الدينة من الدينة معيدة التفل مع لاسي المستهدك البدولية معيدة التفل مع لاسي المستهدك البدولية معيدة التفل مع لاحتلافات الاحرى من بعدت المحتمد على البدولية من ويدمن عدت المحتمد على البدولية من ويدمن بعدت المحتمد من والاحترام فصائل كبيرة، نعشر صرف مبعدت المعتمد منه ويكل أن المستوفى عهدمة ويكل أن المستوفى عهدمة ويكل أن المستوفى عهدمة ويكل أن المستوفى عهدمة الاحتلافات في العادات، والسلوكيات من دولة لأحرى في كاراته المتحال المستوفى المحتمد الموالية

ين المحدد المستوقون الدرحة التي سيكلفوا بها متحانهم، وبرامع تسريفهم لتسبة حتيات المساوق المستفافة المستفافة المعان حدى التواحي بريدوا تعبيد عروصها لتسبيط المستفافة المستفافة المستفافة الأحرى، ينتع عن لكيف حهاوالشويق إلى المحددة من ميزة اقتصاديات المحدم ومن المحين بصورة فصل والتع تشؤل احصل إلى المحدث وبرامع تلي احتياحات المستهلكين المحين بصورة فصل والتع تشؤل احصل كيب المحدث للرياد المستويقي عبر الأسواق اللولية جدالا حيود في الشوات الأحيرة

سعراض المقاهيم

لك بن و السنيهات الأمريكي من اكثر من 291 مليلون بسمة يستهلكو العديد من أوليوات الموافرات من أسع و وحادث الراساء عمّا يجعد أكثر الأسواق الاستهلاكية حاديثه في العديد ويتكون سوق الاستهلاك العمل من أكد من المحدد السعة ويحدث المستهلكون جول العالم شدةً في العمل والمذكل، ومستوى للعبيد والدانات ويعد فهم للدارات الإختالات على سوك الشنري للشابعات honomice buser behavior. لحد كمر التحديث من فرجهها

) تعريف صوق المستهلك، وبناء غوذج بسيط لسلوك المشتري المستهلك.

الا - صوف مستهدات consumer market و لأمراد و لأمر تغيير بشروبه أو بعصو على المنه و حداث المراد المنهدات المنهد



عمده اللهي بشحم هد ﴿علان على النَّحرية عن طريق تقديمه كوبونا.

سنود المستملك عبر المدود الدولية Consumer Behaviour Across International Borders

يكرد به صوك المستهلك صعبا مدرحة كافية للشركات التي تسوق داخل حدود دولة واحدة. أمارت منذ دت التي نعما في العديد من الدول فيمكن أن يكون فهم احتياجات المستهلكين، وخدمته وسرح من الممكن أن يكون للمستهلكين في الدول المختلفة بعض الأشياء المشتركة، إلاأن فيمه ومستحياته عنادة من تختلف بشدة. ويجب أن يفهم المسوقون الدوليون منز من المنتقد، ويوان المنتقد، ويوان المنتقد، ويوان المنتقد، ويوانع تسويقهم طفالها.

مي عصر لأحبان تكون الاحتلافات واضحة، مثال ذلك، في الولايات المتحدة حيث بأكر معه من الولايات المتحدة حيث بأكر معه من من عدم من منابعة المستهلكار بعدد عدم منطام في طعام الإنطار، تركز كيلوح Kellogg تسويقها على متابعة المستهلكار بعدد معامد مند من مدوح مدلا من العلامة التحارية للمنافس. لكن في فرنسا حيث يفضل معه منا

عديد أربعة عوص رئيسية تؤثر على سلوك المشتري المستهلك de game es la mantes ha este a l'important de la constant de la co معد و المعلقة الله المراجع المراجع من المعلمة المراجع عائمة المواقع المحرى المحالية ر الدول دمو التعاوية المهاد و ساط حيدة عشرة ١٠ عكل أن شني على أبي شيء ال ر دمان المساس م الدول، والحدول عرفية محتلة تقصيلات متح، وعلامة في ال ال الدار الدار الدار الدار و مع نسويقهم على احتماحات حاصة لمحموعات معا ري بي بي الحد منه من سون شنري بصا فنؤنر للحموعات، المرحعة المومان ر باز الدوري المساول الاستدامية والمجمعات المهابة - المده على احتسارات المع والدور ے ۔ . . اللہ اللہ فرار حدورہ عبالہ، ووضعته، وطروقه لاقتصادیة، ومحط عبالہ، اللہ، روز روز در در در در در علی قو رات شرائه کما نکون *آغاظ حیاه دورون* سیست سعد در سعد ، شدی می مدن - مؤثرا مهد عنی قوارات الشراء - أحبرا ، بناثر صلوك المشتری سب . بدياء مساء ١٠٠٠ . ١١٠ منطق المعادر المعادر الوالدافعية)، والإدراك، والتعلم و معا لدالت الداما أداعا مرامعا أمحنه عهدكيف يعمل الصندوق الأسود للمثنري

دكر، وقهم لأنوع لرئيسية لسلوك قرار الشَّراه، ومراحل عملية قرار المشترى

. . بحيد سويا شر مندة عد أوع ستحث، وقرارات الشواء المختلفة عيسلك المتهلكون سون ند . ١٠٠٠ من ما يا يان و مرتفعي الشَّمول في الشَّراء، ويلوكوا احتلافات معارد per a position of late dissimance reducing behave I see you a come in the second معه . . و د سيد بن عالمات شعر به و بحدث ملوك الشراء طفا المعادة come معلق مع حنالات معمدية مدركة بن العلامات التُحارية ، بدخل المستهلكون في سدد-

صدر في من من علان عملية قوار مكونة من إدراك الحدجة need recognition والمحتم or has decision of all control of alternation of alternation و عامر عام المراجع المراجع المراجع المراجع على المساول فيهم صاوك الششري في كل مرجعه المحاج من الله المراجع المنافع المنافع المنافع المنافع المنافع المرافع المنافع المنافع المنافع المنافع المنافع المنافع و المستعلق معامل المعارد التالك المستعل على معلومات وستقل موسم الله ومع معدوله على معلومات ويستنمر المستهلك في تعدم المها معلومات في عموير العالامات الشجاريّة الموجودة في معموما

م جهان و المنابع بالمعلى و**ي** ويشتري المنابع بالمعلى و**ي -** ^{عهد} شر portpatchan behave " بتحد المستهلك إحراء ساء عني " ف

رمف عملية ثبني المنتجات الجديدة، ونشرها.

ومث عملية الله يكن عمله تنبي سنح من خيس مراحل الإثام، والاهتمام، والتقام، والتدية . يتنبي عن تديما water say the same say the same to be say the same ن مات الله يديد و بعد ولك، يحرب المستهلك المنتج في موجعة أنجوبة الله 17 على مقياس صغير للحسين تقدره عيما ويد المحمد المناح ، فونه يدخل مرحنة النسي doption ، محلة المتحدم نسخ عمورة كاملة ، ومنظمة السراحدة الم ر است المنه و ملكن أن يكول المستهلكان التكاريين. أو منس مسكور، أو عليه صفحة أو المست يد و. و من خوب بوحب المشكرون innovators بالمحاطرة في تحرية اللتم الحديد، ويضا منسون يمين. ان - عادة بكوعوا من رو د الرآني - الأفكار الحديدة لكن بعدية . وتخبر العديم شكر مايدن يمه رية الموسودية المدروسة تحرية الأفكار الخليفة، ويعملوا هما قبل المجملة لقرد التوسيد والموسانة والموسانة والموس مين ساخرة late majorus الإنتكار بعد أن نساه عالية الناس، سِمايتن الناح ور lagants (نك يسم من أسفالند في حدداله فقط وبحاول المشجون أن يحصروا متحالهم خديدة بر شده سد

مريس . حاصة هؤلاه الذين يكونوا قادة لمرأى

adoption proces alternative evaluation - - - -

dissonance-reduction buying behaves

habitual buying behavior islan inc. information search عنومات

اسعراص المصطلحات الرئيسية

Historyle ic ba محمر (أو قيادة) motive (دار قيادة) بدراك الحاحة need recognition متح حدید new product قائد الرأى opinion leader personality factor ملوك ما بعد الشراء ase behavior قرار الشراء purchase decision الطفات الاحتماعية classes

تفافة فرعية subculture

مناقسه المفاهيم

ق من سنعات العامة الثالية التي تؤثّر على سلوك المستهلك يؤثر أكثر على شراء قرص لمُنْمُهُ لاحتماعية، أو العمر ومرحلة دورة الحياة، أو المعتقدات والموقف

دن بهد وتحد عبد منياة استشارات إي أو أي (VALS) Values and Lifestyles (VALS) مسد من من الله و عد عيد مناه السلام اي حدمات ثلثاث ، أو الكترونية ماه على معرفتال سلام و عدمات ثلثاث ، أو الكترونية ماه على معرفتال سلام معرفتال سل منه المعرد منكر أن تكون عب أنواع VALS الأولية. والثانوية مقطاع المستهلك هذا.

ر. حية بن معن ست باي Best Boy أفرص أنك سعفت التَّعليق الذي حدث في محادثة بين البورم. أو و. حية بن معن ست باي Best Boy أفر من المعا صنعاء والسَّوق، وقد إعتقاب عالما ي رحة بن معن ست باي act Buy معن المعمل منحاء والسوق، وقد اعتقدت هذا لسنوان. معد سع " عند أن مبر المسعت يعرف بالعمل منحاء والسوق، وقد اعتقدت هذا لسنوان. " هو مر صد عن عندد، أو موقعت؟ ولماد؟

والمرادات الرئيس للسويل لتاحر غرته محلي عن الكمكات المحلاة باللهمي، "تحن تعتقد إن سوكيت شر . مرتعة الشعور " هل توافق على ذلك؟ لمادا، أو لم لا؟

ور عصامي عميه قرر نستهمت التي يمكن أن يستحدمه أحد الأقراد في شراء حاسب وفتري ١٠ من شر ، ربده فور سودي سمط الكريمة من وال مارت

. وقل بي محموعة صعبرة السؤال الفالي من سيكون والد الرآي الأفضل لحدمة خليوية مرتفعة الثا كسنود. أو س حبش اعم افتراصك

بطبو المعاهيم

ب رنب برئيس سنسويل لشركة بطم برامح صغيرة طووت نظم برامج حديدة لمنع البريد الغزير. وأن مكم معنب نفاع موق مستهدف لتغديم المنج. كيف يمكنك استخدام إطار انششار الابتكارات أو المساع مرين المرجع أن توجد في عمل هذا الاختبار؟ ما بعص الخواص التي من المرجع أن توجد في مجموعة بعيد.

مد ف هذا العصل "تقويم البداش" بأنَّه "كيف يجري المستهلك تشغيلا للمعلومات كي يصل إلى احتبار ــ علامة التحرية المرص، كما تمت ماقشته في الفصل، أنك قريت اختياراتك الخاصة بسيارة جديدة لذلا ملامات شجارية ٨، و B، و C. وانتهيت بحواص السّيارة الأربعة الأكثر أهمية، وأوزابها، وأنتجت معموه عديه المنية أداء أي لديل سيارة حديدة يرداد ترجيع اختياره؟

Attributes	Importance Weight	New Car Alternatives		
		Brand A	Brand 8	Brand C
Styling	0.5	3	,	
Operating Economy	02	6	5	
Watranty	0.1	5	•	4
Price	0.2	8	``	

(تَفْيَةُ البَوْلُوحِيَّا الْإِحْسَالَةُ) مِنْ تُرَاحِدُهَا ١١ ٥ فَأَحِدُ أَنَّذَ عَلَمُ لَمَدَ عَبَ شَحْصَ رياس السمة العبونائية، أو السنوك، أو لإحراء عند العدد ، تني المدمين ما ينج حدق لعين، وأتناظ تصنعات لأصابع ، وحو ص الوجه ، وحوص

ن جيم حالات مكن أن تساعد فيها النَّفية البوطرية في موضوع، أو مشكلة في حامعتك، أو كمنك إن يا يان الساعدك هذه النَّفية كطالب، أو كشعص؟

و المحالات عكن أن تساعد هذه التَّقية السوقين في فهم شراء المستهلك، أو عميات قراره بصورة أنصوع شرير

الرحم على الأحلاق

ب سعفة الحمداء Red Zone ، وهو منتج حدمات مالبَّة بقدم معلومات نعستهنكين عرجالات . . . Red Yore لذي يسوق عن طريق الإشرات، والمديد الحاشر، في صورة عصوية سوية لدفة . بمد تورية محالية لثلاثين يوما - وللمساعدة في حدث لمشتركين، تقده الشركة تقرير ا درحات معقة حداء * Free red / وذلك مع تجربة العصبويّة - ويركز الشرويع على " درحت النطقة احمر النحابية Free red مد مقليل من ذكر " تجربة العصويّة trial membership" وواثق القسم الفاتونيّ بديك على لعنه شرويح. يان. . صبعة لأوامر . ولنعرض "درحات لمنطقة الحسراء للحالية Tree red Zone Score "تأثير قوي عني مرحلة أنصوب ميد، و را يستهيك - فيتسب في إلغاء 50% من العرض الأساسي في تحرية العصويّة

... بحثك أن يسمة معموية من الأعصاء الدين يدفعون لا يعرفو أنهم وقعوا على أعاقبة عصوبة سوية في Rad وإن د ١٠٠ دولارا والتي تحمل على نظافاتهم الاتتمالية في نهاية الثلاثين يوملتُح له يحلبة اوعده للماعف. وه مر مندين مهذا الأمر فاتورة بطاقاتهم الانتماية الشهريَّة، ورأوا تحميلها بهد المنع (99 اورلار). اعترضها منه ر في التحميل لشركة النطاقة الالتمانية إصافة إلى هذا، عادة ما كانوا بيرملوا بعد ذلك تكوي شات لغد ", viate attornex أو إلى مكتب الأعيمال الأقيصل Better Business Bureau وحدول رئيسك. وهو بائب حتماعا معت عنا ليسألك عمّا يحب أن تعله الشركة مع عدد حضات " لشكاري" انتي عنه من . لدنت العام للولاية ، و BBB الخاصة لكيمية تسويل Red Zone

حمر تقويًا لعمليَّة شراء المستهلك للمنتع Red Zone كيف تؤثَّر محارسات الشرويع ليمنيَّة حاليَّة عمل عملية

مر بروية Red Zone الحالي قانوني؟ وهل هو أحلاقي؟ وهل هو عارسة أعدل حيدة؟

« الله منوصي به في العد؟ هل يحب أن تعبد الشركة توجيه تركير ترويحها نحده قيمة عصوله بصلايتكا. وعمد م tree Red Zone Soote . حتي إوا قاد هذا إلى تأكل لأرباح؟ أو يعت أن نفوت رئيست أنها هم دجور . يوصي الفعل ولساوس

أسواق الأعمال، وسلوك مشتري الأعمال BUSINESS MARKETS AND BUSINESS BUYER BEHAVIOR

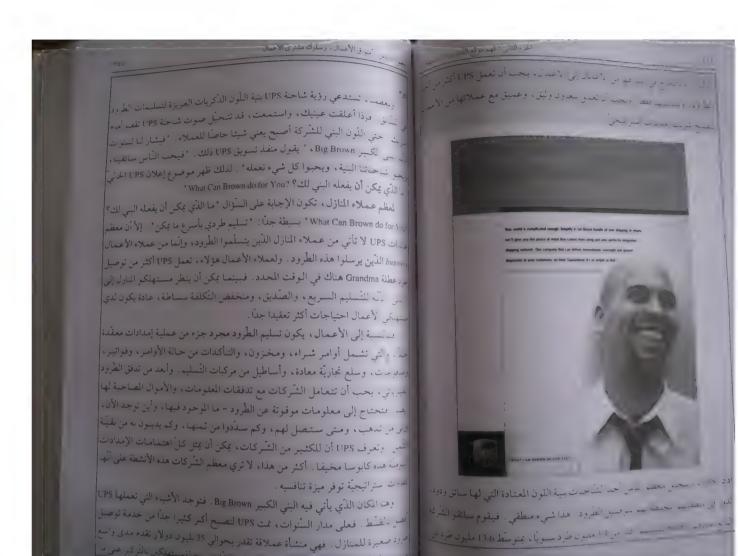
يدرست هدا النصل. يجب أن تكون قادرا على

- · . . . يدين سوق الأعمال، وتوصيح كيف تحتلف أسواق الأعمال عن أسواق لمنهلكين
 - عديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على سعوك مشتري الأعمار
 - ددر. وتعريف الخطوات في عملية فوار شواء الأعمال
- مدارية الأصواق المؤسساتية، والحكومية، وشرح كيف بتحد مشترو المؤسسات، واحكومه
 د احد شرائهم

استعراض المفاهيم

دست. في لفصل السبابق، سلوك مشتري المستهلك النهائي smal consumer والعوامل المسابق، سلوك مشتري المستهلك النهائي المستهدي الأعساد السهدة المستهدمين الأعساد المستخدمين و منحاتهم، المستخدمين في إشاح منحاتهم، وحدمات الاستخدامي في إشاح منحاتهم، وحدمات الاستخدامي في إشاح منحاتهم، وحدمات المستخدامية بهم، أو الإعادة بيعها الأخرين،

وأسده. دعنا تلقي نظرة على خدمة الطرود الموحدة Linted Parcel Service (LPS). قد المرابع لله المرابع المرابع الطرود فريبة من مسكنك. الأآلي تحولت إلى أعالية المرابع لا تأتي من مستهلكي المناول مثلك، ومثني، وإنما من مستهلكي الأعمال المساسط



رد المحدد التصائح للشركات عن إعادة تصميم نظم إمدادانها لتضبط نفسه بصورة المدادانها لتضبط نفسه بصورة المدادانها لتضبط نفسه بصورة المدادات الأعمال. وتساعد حلول يو بي اس لسلسلة العرض (PS Suppl) العملاء في تزامن تدفق السلع، والأموال، والمعلومات لأعنى، وأسعارا عرب عرصهم، وتوفر تقنيات إمدادات يو بي اس LPS Logistics Technologies بين عرصهم، وتوفر تقنيات إمدادات يو بي اس LPS ليمار على مستوى الشوارع، يما في ذلك أمثلية المسار على مستوى الشوارع، يما في ذلك أمثلية المسار على مستوى الشوارع، يما في دلك أمثلية المسار على مستوى الشوارع، يما في دلك أمثلية المسار على مستوى الفوارع، يما في دلك أمثلية المسار على مستوى الفوارع، والتشهيل اللاسلكي في الوقت الحقيق، وتنفيذ التسليم المتحرك، والتشهيل اللاسلكي في الوقت الحقيق،

الم الذي يمكن أن يعمله البني لك؟ بتحول كل شيء إلى أن الإحابة تعتمد على الم ين الإحابة تعتمد على الم ين بن من الذي يمكن أن يعمله البني لك؟ بتحول كل شيء إلى أن الإحابة تعتمد على المحدود أن المنظمة إلى مستهلكي المنازل، تستخدم IPS شحناتها البنية المعتدة لهم المحدود، وتسمّ إعلانات الشركة "ما الذي المحدود عليا أعمق، وأكثر شمولا، وتسمّ إعلانات الشركة "ما الذي المدود المعتمد البني لك؟ What Can Brown do for You? "بنوع من مهني الأعمال الذين المنظمة المعلى الأواسع من خدمات UPS عملهم أسهل. إلا أن لوعود مثل هذا الإجراءات. فيقول جيم كيلي IIM Kell ضابط التنفيد المبني للمدن في UPS، " يمكن أن تكون العلامة التجارية جوفاء جداً، ولا حياة لها المناس والتنظيم . . . مخصصين 100% لتحقيق ما تعديه العلامة التجارية كل

وسسة إلى UPS، يعني هذا أن العاملين في جميع أنحاء العالم يجب أن بعملوا أكثر سسبه الطرود من النقطة A إلى النقطة B لعملاء أعمالهم فقط. فيجب أن بشعروا عر سعد حد، ويعملوا يدا بيد مع عملائهم للمساعدة في حل مشاكل إمداداتهم المعقدة العدم محرد تقديم خدمات الشحن، يجب أن يكونوا شركاء إمدادات استراتيجير. المان بعدرة قصل وتقدم تن شيء من تسوريع الطرود الأرصية، والجنوية، والمحروية، وتساد على العادة المردد المان الحديدية)، وحدمات البريد إلى ادارة المردد المدرد عن مرد عن القيام، ودرة القحارة الدولية، ونظم براميج إدارة الإمدادات وحد المدرد عن مدرد وحمي تقديم كدر أنها تعمل مع الإمدادات ايضا، محلب وعرب عدد عدد دمن عبره،

من عمل من فضل من موجه الإمدادات الآي حجم أعمال فيعمل فيه (١٥١) ورحل الإمدادات الآي حجم أعمال فيعمل فيه (١٥١) ورحل المدرون عربات فان، وجرارات، ودرحل المدرون في 120 دولة . وتنقل ١١٩٥ زكتر من ١٥٥ نسهيلة تخرين في 120 دولة . وتنقل ١١٩٥ زكتر من ١٥٥ نسهيلة تخرين في 120 دولة . وتنقل ١١٩٥ زكتر من ١٥٥ نسهيلة تخرين في مدرون بالع بعدد ٥ مبول مسيور كرون وقدي تنغيلا لأكثر من 400 مليون عملية جارية الكثرونية كل أسير مدرون تنغيلا لأكثر من 400 مليون عملية جارية الكثرونية كل أسير مدرون تنغيلا لأكثر من أعمال شركات فورتشن الألف ١٥٠٥ أمارتها مرتعن من مدرون دولا في نسبة في نقية المعلومات لدعم خدمات إمداداتها مرتعن من مدرون ولا معرون لعسلاء عدكل نقطة في العملية .

معد من على صوده حول لولايات المتحدة، يكن أن تساعد UPS عملاء الأعدر من بالمن يكن أن تساعد UPS عملاء الأعدر من بالمن يقتيد من لشرق المؤلى ايضا، مع 800 حالة شحن دولي في اليوم إلى و من الاعتباد وي صدر دي عمير، يبحث الكثير من الأعمال عن مساعدة في الشعر من الأعمال عن مساعدة في الشعر من المن بالمن من من من من يوري عمير، يبحث الكثير من الأعمال عن مساعدة في الشعر من المن بالمن من من ويم عمير، يبحث الكثير من الأعمال عن مساعدة في الشعر من المن بالمن من من ويساعد UPS في ضمان التدفق الموقوت لولائق المدرد و تدوي الموقوق لولائق المناهدة (مثل أشباه الموصلات)، وقطع العبر المدرد عمل عمل الله ويما تقدم UPS خدمات المناهدة والمراجعة، مع عمليات فحص، وإفراج سربعة، المن من يحد سنه إلى المؤلة بسرعة.

الاست بن شحل عفود، وتسبمها، تقدم IPS مدى واسع من الخدمات المبه العداد الاحداد المدى واسع من الخدمات المبه العداد الاحداد المداد المدى واسع من الخدمات المبه العداد المداد العداد العداد العداد العداد المداد العداد المداد العداد المداد العداد العداد

فة. و بأحرى، تبيع معظم الشركات الكرة الرشط مات أحرى فتبيع شركات مثل دوبوت العاهدا.

منان Caterpillar و كاتوبير Caterpillar و شركات أحوى لا حصر ١٠٠ مديد و عدر حوى حتى شركات لمتحات الاستهلاكية الكبيرة، التي تندر مد و مستهد مهم المستهدية المستهدية المعتادة - أطعمة حيون بيع حي 1846ر. . ووسيد محمد الله وتون (Tata) وحولدن حراهامس Golden Grahams)، وم . والمستريد Ben, Crocker ودفيق حولد مبدال Gold Medal) ، والرحات کے ایر ۱۹۹۸ کا در ایکس میکس Chex Mix ویوب سیکرت Pop Secret) وردوی میر

ره الدير وأثار والدين للحدمو سوق مستهلك ... مدوك مشتري الأعمال business buyer behavior إلى سلوك شراه النين تنهد سدت شركات نحرة متّحرتة، وتحارة الجملة ايصا والتي تحصل على السّلع بعرص مع حدد الحديد معتقيل إمعاماك وفي عملية شواء الأعمال popuess buying . pr . بدر السداء الأحداد أن سنحاب، و خدمات تحتاج أن تشتريها تنظيماتهم، ويحدو بعدار . را ملامات بأخرية، وتقوَّمها، وتحترمها أويجب أن يبدل مسوقو من الأعمال إلى الأمدر

... به hames أفضل ما في جنهندهم لعنهم أسواق الأعتمال، وسلوك مشرر

معوك مشتري الأعمال business huyer hehavior

بديا لمراء للقيمات بي شيري سعاء وحدمات لاستخدامها في إنتاج منتجات، وحدمات حر إسى منه الموجرة والورد لأحربين عهدف تحقيق ربعي

business buring process Jose 8' . in income

م حريب منشرو الأعمال أي المتحات، والخدمات تحتاج أن تشتريها تنظيماته بالمنصاص بدارين والعلامات التحاريك وتقومها، وتحتر منها.

> أسواق الأعمال BUSINESS MARKETS

بي حنيفة . تشمل أسواق الأعمال أمد الا مدهدام

... دئت، فكر في عدد كبير من العمليّات أخادية للأعمال انشعونَة في ساح، ومد معدد مه و يت (ixvd) و يبيع الموردول المحتلمون إلى حود يبر المعاط، و تعيب، والمدر عرب الم المستم الإطارات وبعد دلك نبيع حود يبر الإطارات الهائية إلى عار أنعا في ي المستهلكين الدلث، تحدث الكثير من محموعات مشتريات الأعمال بالواسارة على مشتريات المستنهلك consumer إضافة إلى هذا، نسبع حود يبر الإطراب كمعدات لله الله الله الله المركب المركبات الحديدة، وكوظارات للاستبدال للشركات التي تعري المرب عربات الشركة ، أو شاحباتها ، أو حافلاتها ، أو مركباتها الأحرى .

Characteristics of Business Markets العمال العمال

. . . نصه أسواق الأعمال أسواق المستهلك فيشمل كل مهما أناسا بلعدا أدوار الشراء، ويتعده ا ية الاحتياحات إلا أن أسواق الأعمال تحتلف بالعديد من الطرق عن أسواق الستهلك بينه وت اله نبيسية ، والمبيّنة في جدول (١-٦) وتناقش في الأقسام التّالية ، هيكل الميّوق والطلب market structure of the busing unit وطبيعة وحدة الشراء unit والنواع اغيرادات وعملية المولة المولة rypes of decisions and the decision

حدول (١-٦) حوص أسواق الأعمال

مبكل السّوق، والطّلب

نحد في أسو في الأعمال على مشترين أقل لكنهم أكبر fener but larger burers

من عملاء الأعمال أكثر تركيزا جعرافيا gruphically concentrated

يكور صب مشتري الأعمال مستخلصا من derved from طلب المستهلك النهائي بكور العلب في الكثير من أسواق الأعمال غير مرن بصورة كبيرة more melasus - أي لا بناتر تكثرة « سنى تقصير بالتغيرات في السعر.

بعدت للطب في أسواق الأعمال تلبقب أكثر fluctuate more ويسرعة أكبر

طبيعة وحدة الشراء

شمل مشتريات الأعمال مشترين أكثر more busers.

سمل شراء الأعمال حهد مشتريات مهنى أكثر more professional effor

من افي الأعمال، ومناؤك مشتري الانتدار

من المناحصية معصل مشعلات انتل اللافيفة وتست الراده مي الطب على فالد على موالد على على المناوعة مي الطب على فالد على موالد على المناوعة التي تعنويها وكست كل من انتل، وشر كانها من من المناوعة التي الاجتماعة التي الاجتماعة التي الاجتماعة التي المناوعة وتمكنات علامات في من المناوعة المناوعة المناوعة التي المناوعة المناو



اللب سنحمص المسكنات حاملة إعلانات شبعيار "التل في الداخل" طويلة الذي في إردفار الطلب على رقائق على. العراضات الشخصية المجتوبة عليها - والآن، تتسم معظم أسواق الحاسب شعار بشبه هد في إعلاناتها

• سكنير من أسواق الأعمال طلب غير مون melasse demand ، أي أن إحمالي الطلب عني الكثير من شحد لأعمد لا يتأثّر كثيرا بالتغييرات في السعر ، حاصة في المدى القصير - فلن يتست لا محدص في مع حدد في شر ، منتجي الأحدية المريد منه إلا إذا شجت عن ذلك أسعار أحديثا قواً ، و لتي تربد بدوره

سمسهد على الأحدية. حمر . لأسواق الأعمال طلب متذبلب fluctuating demand أكثر . فيتغير الطلب على الكثير من سع مدر وحدماتها أكثر من - ويسرعة أكبر - الطلب على ملع المشتهد، وحدماته فيمكن أرتسب الجائزة الثاني. فقم موقع السي

ابوع الفرارات، وعملية الفواد مديو حدمشرو لأعماقرات شواء كثر تعقيدا complex busing decisions

more formulated its have been a similar

بر سد ، واعدال بعض الشنارون، والدائعون في تعاول وثيق مع بعضهم بعضاء ويسو. بريور والله تعوينه للدي

ميكر لسوق، والطلب

ميد مسون الأعمال مع مشترين أقل كثير الكنهم أكبر كثيرا Aprience busfar larger buser قد يعد مسون الأعمال مع مشترين أقل كثير الكنهم أكبر كثيرا قلة من المشترين معظم المشترين معظم المشترين معظم المشترين من مدم سبع حد ريير عبرت الاستبدال لمستهلكين النهائيين، يشمل سوقها المعتمل ملان مريد من المستهدد حديد في لولايات المتحدة، وفي حميع أمحاء العالم. إلا أن قدر جودير في سبو مدر مدن عدس عمل فر مر من أحد مشتري السيارات الكدر القليلين، وبالمثل و تبعيد مال مدن مدن عدس عمل أمراء الكالين من المستهلكين في جميع أمحاء العالى حدد منت هذا مسحد من حلال للاله عملاء تجرة تحرية تحيار - هوم ديسوه الحواء العالى المديد من حلال للاله عملاء تجرة تحرية تحيار - هوم ديسوه الحواء العالى وقتل كثر من نصف مبيعاتها.

من بدرات في فرغمت اكثر تركيزا حمرانيا more geographically erincentrated. فيتمركز كذير مستحد من أسد في فرغمت كالميفوريية California ، ونيويورك New York و إدار من فرخمت و المستحد (California ، ونكساس Sennsylvania ، ونيسلفاليا مستخلصا وبيوجيس - وجوم مستحد بركون طلب الأعمان طلبا مستخلصا derived demand - فهو مستحد بريد من سع المستهدل فنشتري أي بي إم BMB، ودل Dell وقائق مشغلات انتل الماما مسعد مستحد شد ، حاسبات الشحصية فإذا المخفص طلب المستهلك على الحاسبات الشحصة .

derived demand

أحد مرد على سلع المستهلك الماية من الطلب على سلع المستهلك

مد دير دردي صب المنهنان في زيادة كبيرة في طلب الأعمال وفي عصر أن

طيعة وحدة الشراء

صيعه وسعة ساو ربد دايه منسورات سنهند. عادة بشعر شراه الأعمال مشاركين أكثر في القرار مد را المسترات و منها أكد mure protessional marchance often من المنافعة بمعدد شراء ور م سعه و ساد مند ، مدرس . و مدين يفصو حياتهم العملية في تعلم كيف يشتروا بصورة العمل . ود معيد شرم. كند رد د ترجيح مشاركة أناس أكثر في عملية اتّحاذ القرائل. وتتكوّل لحرار حد ، بيسن ، ومن معناد أن توجد الإدرة لعبُّ في شراء السُّلُع الرئيسية .

سدوري دين. نموم نكتير من بشركات لآرائتكبير وطائف مشترياتها إلى وظائف الداري ، المعرب مورد supplier development . ويواحه مسوقو B-to-B الأن سلال ي مريان سويد مرتمعي مستوي، وحيدي التَّذريب. وفي بعض الأحيال، يبلو مديرو النَّوريدين عه به الله عاشد كه سرَّد كشر تم يعرفه الورد نفسه الدلك، يجب أن يكون لمسوقي الأعمال مساند . و المسعال حدى لله بالسعامل مع هؤلاء المشترين جيدي لتقاريب

أبواع القرارات، وعملية الشراء

مادور حدمشاره الأصارة وارات شراء أكثر تعقيلا more complex عماً يقابله مشترو المستهلك. وعادة شد للمد بات مديع مائية كسرة، وعوامل اقتصادية وتقتية معقَّدة، وتداخلات بين الكثير من النَّاس على علم م سدات عصم شندي و بعر لأن لشتريت تكون أكثر تعقيدا، فيمكن أن يستعرق مشترو لامد. و مار في تحادث به حد نين عمية شواه الأعمال إلى أن تكون وسعية أكثر reformalized المعر مسائد وسنهك وعادة تنعل مشربات الأعمال الكبيرة معرفة مواصفات المنتج التعصيلية ووم نر ، مكد بنه ، أبحث مه رد تحري بعدينه ، وموافقة وسمية

سب ، في صبب لداء لأعمال، عادة يكون المشتري، والبائع أكثر اعتمادا oredependent من عصمه بعقد ، عاده بدر ممه قو مشهك بعيلين عن عمالاتهم. وبالمصاهاة، يمكن ألا يشعر منود الله ما مد حد و يعملو التعاول و أيق مع عملائهم حلال كل مراحل عملية الشراء - من مساعدا عداله مي عديد شادر ، ريحد حيول ، إني دعم عملية بعد البيع . وعادة يقلموا عروضهم حس

ال من عصد ، معم المبعث بي المورفين الدين بلموا احتياجات المشتوين العورية من سمت عالم به را منه علم المراس على المستوان الأحيرة، تغيرت العلاقات بن معم^{ان}

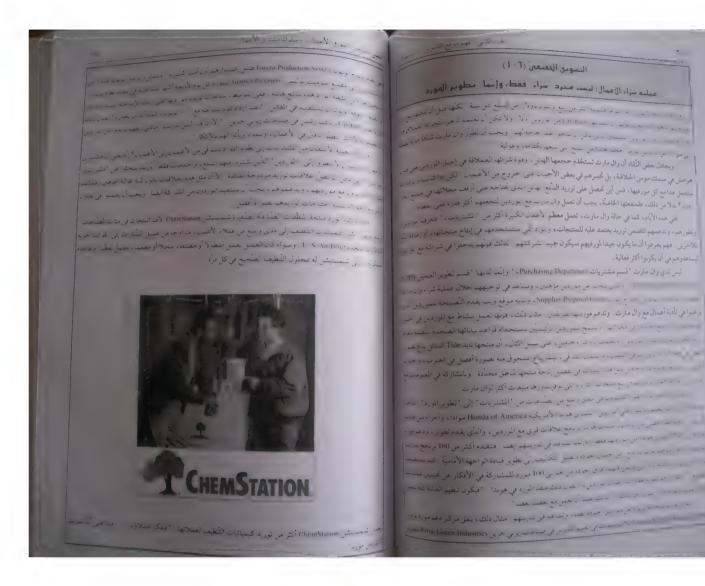
بداء الصريح إلى علاقات وثنقة، وحميمه ، وي احققة. تد. مر الكليد م supplier development ، وهو تنظيل عظمي الشكاسات دران در مست یمی کشر بیلر مشتریه " و کلاه مشتریات pur houng seem" - فهد مدیره را معد (الصر النسويق خفيقي (١٠٦)) "من حلار و، ما علاق الدو . . بستطيع كل من الشنوي و تورد القديم فيمه [الدرا من حلال سيسة عرف ال ول دول هم امتداد لمقدراتنا " (٣)

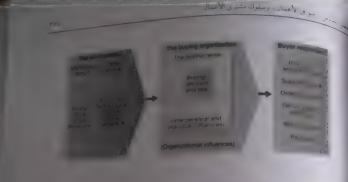
supplier development and

ينسكات شركاء المورد لصمال ورد في بدح مشحرتهم، أو إعادة البيه الأحد



مسوقه لأعمال عن ساعد الحد، ويعملوا في تعاون وثيق مع عملاتهم خلال عمد الشر ما و لاسهلات مد أنام الأحمال بن الأحمال الحائز على حائزة. كعد فيوجيتسو والمالطائير مر مسعب برعب عود ب مست نتحوك الأعلم على مسمح الملاء أناسا المعمد المستدر





نكل (١-١) تودح لسلوك مشتري الأعمال

سلوک مشتری الأعمال BUSINESS BUYER BEHAVIOR

يهو ممدوح لمبل في شكل (٦-١) أربعة أمسلة عن سلوك مستهلك الأعمال؛ ما قرارت الشراء التي يُعدد مشرو لأعمال؟ ومن يشارك في عملية القرار؟ وما التَّأثِيرات الرئيسية على للشترين؟ وكيف يتحد يشرو لأعمال قرارات الشَّراء؟

البواع الرئيسية لهواقف الشّراء Major Types of Buying Situations

نوحه الان أنوع من مواقف الشراء . ⁽³⁾ ففي أحد التقبضين توجد إعادة الشراء المناشرة sirmphi rebus. وهي أوروس حداً - وفي التقبض الآخر توجد المهمّة الجديدة new task والتي يمكن أن تستدعي معنا تسملا ولي منسف توجد إعادة الشراء المعدّلة modified rebuy، والتي تتطلّب بعض المعث.

بي إعادة الشراء المباشرة straight rebuy، يعبد الشنري ظلب شيء معين دون أي تعديل وعدة منبؤه قسم المشتريات بهذا العمل بصورة روتينية. وبناء على الرصاء من الشراء الشاف بعدر مشتري سر برين شوعين الموجودين على قائمته بيساطة. ويحاول الموردون المداحبون الساسة عني بولا ويجد منبؤت المداحبون المام إعدة طنب تعديد عني بولا ويجد شرب المساسة وقت إعادة المطلب، ويحاول الموردون الخارجبون OII - اللين الانتصار معهد شربي المساسة جديدا، أو ستغلم اعدم الشين على المساسة على المساسة

الحرء الثَّاني: فهم موقع السَّهِ ر

ريد الدي مين دير (لمان دين كامل علاقة موده-مشتري دائمة تساعد شيعيتيس في سن خرد الدياسة و مدر-درب من شهرات Insens، وهي حقاب الإحتازي لشيعيتيش و عملاي الدياسات بذام يودم

A Model of Business Buser Behaver Jia الأعمال A Model of Business Buser Behaver

من صدى السمل النبر بيريد سنوقون اربعرفو كيف ستكون استنجابة مشتري الأعمال المهدد و مدن التمودج بوثر مبه التديية المدا المدودج بوثر مبه التديية المدا مدا مدا المدتهاك، بتكون المستهلك، بتكون المدا مدا المدتهاك، بتكون المدا المدتهاك، والترويج، وتشمل المهات المدا المد

المان مستود من مند والمشداد من حزيق وتبسيسين؛ موكن الشراء، والمكون موكل من كل سن مدر الراف المند والمعلمية تحادثة فراد ويسي النموذج أن موكز الشراء، وعملية اتحاد غرم والمدود المستود والمدود والموامل الأواد الداحلية مثلما يتأثّر بالعوامل البيئة الحارجة

Straight when a point or file is a se

و لقد مد است در روید و در دیشتری صدی شی و معیل دو یا آی تعدیق

. بي إعدة الشراء المعدّلة modified rebuy بريد مشتري أن يعدل مواصفات سر . من إعددة الشراء الملك . معرب وشاوحات أوموات وعادة نشعق إعادة الشراء المعاشة مشاركة في القرار أكثر من إعادة بنا مع الروح وها الرابع المعالم المعلم الشوكة العصليَّة، ويشعروا بالصعفري الماسات . على المناس المالي المري موردول لدي لا تتعامل معهد الشركة موقف إعادة الشراء المعلنة. حد المحديد الدي بالري موردول لدي لا تتعامل معهد الشركة موقف إعادة الشراء المعلنة.

modified rebus مناف المشراء المعلقة

. با در از المدر برید در شدری کا عدل مواصف الشخ ، او اسعاری او شروطه . او موردیه

. . حد الشرك من نسب ي سح. أو خدمة للمرة الأولى موقف المهمَّة الجليلة nen task أ ن در حرات بعد روب منعه أو محطرة كلب رداد عدد الشيار كين مي القرار ورود حيد الدام حيم مصادب الكاراتوف عيمة حديدة كبر فرصة. وتحدي للمسوق فلابعد سور والما تقديم مساعدة ومعلومات المسر الكما على الشوء فقط، وإلما تقديم مساعدة ومعلومات المد

new task days has

. الما لما الما الما المنسري منه الما المعالم الما الأولى

مسدى فرات فرأشد وخي عددة الشراء المناشرة، وأكثر القرارات في في حديدة اللي حالة عيمة حديدة، يحمد ال يقرر المشتري بالسمنة إلى مواصفات المتنج، والموردين . م. سعار وشاور منفي وكميت لأم وأوقت الشنب وشروط الخدمة . ويحتلف ترنيب هذا - مان في حديد ، مان مشر في محتشو ، في القوار على كل اختيار

للمد من مدري لاحمد أن يشتروا حمولا معنف للمشكلة من باثع واحد. فبدلا مراتم ٠٠ ٥٠٠ - ١٠ منسه عصد ، نكن أن بعث الشدي من السائع أن يورد المكونات ، وتحميع مديدها سع بي شركة الي تفدم البطام الأكثر كمالا في تلبية احتجات د بع النَّظم systems selling السنر انبحية تسويق أعمال رئيسية نحد

ر إلى المائعين أن المشترين يحموا هذه الطريقة لكسب الحسابات، والحدط عبيهم وعدة ريد الله الله المسلم المول الأكثر كيمالا لاحتياجات العميل مشار فلك، طست خكومة Indun عطاءات لبناء مصنع اسمنت بالقرب من حاكرة المعلقة وشمو افترت الشرية الوقع، وتصميم مصنع الأسمت، وتعيين قرق النتاء، وتحميع الوادوالمعدات، وغا مسهى إلى الحكومة الاندونبسبة، وشمل افتراح الشركة الباسبة كل هده الحدمات بالاصادة ن وتدريبهم لتشعيل المصبع، وتصدير الأسمت عسر شركاتهم لفحارية. واستحداء . بي، بعص الطرق، ومسمى المكاتب اللاّرمة في حكرنا . ورعم أن الاقتواط باللي كان على ين كسب العقد. من الواصع أن البامانيين رأوا أن المشكلة ليست محردها مصه المست ية ليبه النَّظم)، وإنَّما تشعيله بطريقة تساهم في اقتصاد الدُّولة وطرو بطرة عربصة عمين ويكون هذا بيع نظم حقيقي. (٥)

الهماردون فين عملية شراء الأعمال Participants in the Business Buying Process

بدر سوم شراء السلع، والحدمات التي تقدر بترليونات الدولارات اللازمة لتنظيمت الأعمار؟ تسمى حد غرار لتنظيم الشّراء موكز الشّراء buying center: كل الأفراد، والوحدات التي تشارك م حدد قوار الأعمال. ويشمل مركز الشراء كل أعضاء التّنطيم الذِّبي ينعموا دورا في عمية قرار ، نشمل هذه المجموعة المستخدمين الفعلين للمتح، أو الحدمة، وهؤلا، الدين يتحدو قرار خُرِهِ، وهَوْلاء كُذَّيْن يراقبوا معلومات الشَّراه.

buying center والشراء

و أفرد، والوحدات التي تشارك في عملية اتّخاذ قرار الأعمال

شعر مركز اشراء كل أعصاء التنطيم الدين يلعبوا أيا من حمسة أدوار في عميه فرار الشرء.

· يكون المستخدمون users أعضاه التنظيم الذين يستحدموا النبح. أو حدمة ومي

مه و واعمال. ، سلمك مشد و الأممال مدرون الأفراد التقسير، وحتم سكونارية الأفراد

Bieri Smar

يه بدين يستحدموا المنتح، أو الحدمة بالفعل

influencer Jahl

يرون .. در شراء المنتظيم يؤثروا على قرار الشراء، وعادة يساعدوا في تعريف المواصفات، وكدلك نوم. رس يموام لمند تل

busers

مررد ب مع عملو الشراء الفعلي

deciders J. all

. . د شراء النَّنطيم لديهم قوة نظاميَّة ، أو غير نظاميَّة لاختيار المورد النهائي، أو الموافقة علم

gatekeepers عراس البوابة

ر من ماكر شواء التّنظيم يتحكّموا في تدفق المعلومات للآخرين.

مس مركر الشراء وحدة معرفة تعريفا وسميا، وثالثة في تنظيه الشراء. وهو محموعة مر أنواد شعم معه أن ساحرون في المشتريات المختلفة. فعي النظهم، يختلف حجم مركر الشراء، وتكويه منح محتلفة، ومواقف الشراء المختلفة - ولمعص المشتريات الروتيية، يمكن أن بعف فرد واحد يسم نس مشتريات - كل أدوار مركز الشراء، ويعمل على أنه المهرد الوحيد المشمول في قرار الشراء المسمى مشتريات الأكثر تعقيدا، يمكن أن يشمل مركز الشراء من 20 إلى 30 فرد من مستويات، وأقساء

ويفده مفهوم مركز الشراء تحديا رئيسيا للتسويق فيجب أن يعرف مسوق الأعمال من الدين بشاركوا و عد و تقالير النسسي لكل مشارك، وما معايير التفويم التي يستخلمها كل مشارك في الفرر مثال مند سع مجموعة المنتجات، والخدمات الطبية في مستشفى كارديدل هيك Gadina Healir ملاس حق من لا تستعمل إلا مرة واحدة فقط إلى المستشفيات وتعرف أن أفراد النستشمى تشعول في فرر

- در در دانوثرون influencer می دونت کا متفات، و دفیر العلومات نظر را در داند و دونت نظر را در داند و مدون مصد حصد
- ولدي المشترين buyers السلطة النظامية التحتيار المورد، ونرنيب شروط الشرء ومعربه المشترين في تشكيل مواصفات المتنج، إلا أن دورهم الرئيسي هو احتيار نستمر والتفاوض. وفي المشتريات الأكثر تعقيدا، يمكن أن بشمل مشمرول عاملين مرتفعي ساء بشاركوا في المفاوضات.



ا براید به استخدار برای میبند. این استخداد میدی و معام مرفق از انتشراف والتی شراوح مرامعید استخداری با استخدار از جراحل بدار بنجیده امتحانها با یعن

- بعان انفورين decider بره رسمية أو عبر رسمية لاحتيار المورد المهاشي، أو الموافقة عبيه
 بعن بنده مروسي، عادة بكون المشرون المفروين، أو على الأقل الموافقين على الشراء

Volta

لد اللوطف دورا هاما في شواه الأعسال - فيدنع إعلان تولقو هذا عوامل موضوعة مثل تكديد. وسهدت الفلية - الم . . . فل الدوامل العاطقيّة مثل الحمال الأصيل للشاحة ، وراحتها و نساعها، وهي سعات تحقق " تساعد" نتر تمك

عندما تتشابه عروض المورديس، يكون لدي مشتري الأعمال تحبّر سبط للاحتبار المطفى تما عصر الجيستطيعوا تحقيق الأهداف التمطيمية مع أي مورد، يستطيع المشترون أن يسمحوا لنعواس المنحصة حدور أكبر في قوار نهم الكن عندما تحتلف المشحات التنافسة بشدة، حسح المشترين محسين أكثر المراجبوهم، ويجيّلوا إلى توجيه النباه أكبر لنعوامل الاقتصادية ويسرد شكل (٢-٢) مجموعات مؤثرين المستقملي مشتري الأعمال - بيئية، وتنظيمية، وما بين الأفراد، وفردية (١)

العوامل البيئية

أن مشترو الأعمال بشدة بالعنوامل الوجودة في البيئة الاقتنصادية المساسسة المساسة المعالم المساسة الحاب. المندة مثل مستوى الطلب الأولي، والنصوة الاقتصادية، وتكفيه لفود. ومع صهور عدم سائد المندي، يقلّل مشترو الأعمال الاستثمارات الحديدة، ويحويو أن يفكو المحدود ويمثل العجز في المواد الوتيسية عاملا بشاعة الدالاهات، ورجب بكثير من غفرات الاستراء ف هدر أن سي معضورات، وإدري عرفة العمليات، والحراسون ويلعب كل من الدر المستشفى ملاس حراسة المستشفى ملاس حراسة المستشفى ملاس حراسة المستشفى ملاس حراسة المدر المستشفى المستشفى والمستار، والأسعار، ويحتار مها بأحد هدر و

ر حدد حوره منصوص ملابس، وتفهيره، وتصعيمها، وتكلفتها، وعادة يشتوي العلان مدير عرب راه دحد رأي تكسف أحيرا، يؤثر الحواجون على القرار فيما بعد عن طريق ذكر وصابح. . . . ضائهم من العلامة التجارية .

معاصرات الرئيسية على مستوى الأعمال Major Influences on Business Buyers

عد أر مند ، لأحد ر مكند من كثيرات عنداتحاذهم قرارات الشراء فيفتوض بعص السوان . المدال و حسب مدال فيصادية و عنفدو أن المشترين سيعصلوا المورد الذي يقدم أقل سعر ، أو السرائح المستوي الأعمال بستحسو يكر المدال القصادة ، مشخصية فعلا وعينا عن البرودة ، والحسابات ، والأمور غير الشخصية بكر. المدال الشارية ، والمعاملين عند فيكون لهم ردفعل لكل من السبب ، والعاطفة .

معدد من معدد مسوقي المنظان العواطف تنعب دورا هاما في قرارات شراه الأعماد مد مدر حدد مدر و مراحات شراه الأعماد مد مدر مدر مدر و مدر مدر من موجد مدر و مدر المساده و المراح في المساده و المساده و المسادل المس

وال وي عملية قرار شواه الأعمال ومعه دوافعه، وإدراكاته، وتفصيلاته الشخصة مثال همه المراكلة ويتفصيلاته الشخصة مثال همه المراكلة والشعلية والشعبية والمراكلة والمراكل

النسويق الصيفين (٦-٦)

طرن النسويق الدولان: عندما تكون في روماء أعمل ما يعمله أمل روما

این کان سید ملیکسمیل مرکز فوق فقده عرض تسویق علی احدث درازی ۱۸۷ دوستان سید: را در است کا اصهر لهد آن هدا الرحل من خورجیه Georgia بعرف کیف بیهرها اوجی طریقه بی بر ماهو ۱۱ رسی درای می محادثه مع وحل اعمال بانایی کان حالت نحواره می لطائری اولی دو نامی مصده دراجود در از ۱۰ حالاً و دعالم تصفیمه مصاحب بالایدی بحراره وامستان باز عه الایس و بعد دیگ رادی بعد حاکث رسی دارید و استان الکاکی می طریقه توعده مع صاحب شرکه تصدید تعیف بیطانیه ایم و کار و دار (تعدید

معددت بحد البيد سليكسمايل إلى الممكة العربية السعودية Xaudi Arabian بحث قده مرود اقتر حاضعة الدرد من كالمراق المراق المر

ه به العدم بالتأكيد لإنتاج الكثير من الأوامر، اليس صحيحه؟ حصًا العمدمنة تشهر، أم يشهر أي أثر مو^{ضع} العامل عمر بير العبي الخارج أم يكونوا مهمتين مهاري

سدم تصحيم هذه الحالة الاقتراضية للتركير بادر ما يكون الامريكيون بهده الصورة والان عرام يهوا المحال المواجه في المحال الم

مد المساوس مو در و در المحتدة مها لصمان النوويد الكامي كما يشاقي مستند المساول ويدا الكام ويدار و المعادات توق المناف و المعادات توق المناف و المعادات توق المناف و المعادات توق و مستود و المعادات المناف و المعادات و يعدد كليف مستوق الما و المعال هذه العوامل، و يعدد كليف مستوق على مستود المعال هذه العوامل، و يعدد كليف مستوق على مستود المعال هذه العوامل، و يعدد كليف مستوق على مستود المعال هذه العوامل و يعدد كليف مستوق على مستود المعال هذه العوامل و يعدد كليف مستوق على مستود المعال هذه العوامل و يعدد كليف مستوق على مستود المعال هذه العوامل و يعدد كليف مستوق على مستود المعال هذه العوامل و يعدد كليف مستوق على مستود المعال هذه المعال هذه المعال هذه المعال ا



شكو (١-٢) ما ترار وتسور على سنوك مشتري الأعمال

لعو ما التنظيميّة

ر با يا مصد نسر مدده، وسباساته، وحراءاته، وهيكله، ونظمه الخاصّة، ويجب على مدر الأحد باينجه هدد بعد من حيد وتظهر أسنة مثل الأسنية التّالية كم عدد النّاس المشمولين في د الشراء من هذا وما مدير تقويمهم؟ وما سياسات الشركة، وقيودها على المشترين؟

نعو من بين الأفراد

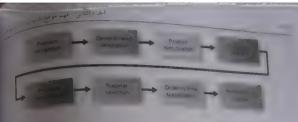
ر مسموع الد المند و محتسر من الشركين لدين يؤثروا على معضهم معضا، لذلك تؤثر العوام و المدار من الصعب تفوم من هم المستوح المنار و المعادة ما يكون من الصعب تفوم من هم المستوح المنار و المناد على المستوح المنار و المنار على المستوح المنار و المنار و

Herr Doktor Doktor , 552 يد هاري سليكسمايل مدراع ، حل الأعمال الباتاس الأيور ، تداع وتبكل أن تؤكد الساعات التي قدمها هاري كهدية لهد هذه مفاصد المطيعة ي، من ارؤية أحد الأفراد لمهايته ية سحاح في الأسواق العالمية، أو حتى للتّعاس بكفاءة مع الشّاكات الدّولية في أسر فها العلمة. لَـ كات مديريها على فهم الاحتباحات، والعادات، والقافات نشري الاعدر الدريير "عدد عري لة وثقافة أحسيَّة - خاصَّة في الثُّقافة عير العربيَّة - لا تعترض شبَّت، " حصم منك منخصَّص في لا تمتير شيئا مصمونا حرك كل حجر اطرح كل سؤال أحمر في كل تمصل الدغف - راير منه مدد به في فهم بعملاه، والنَّفافات الدَّولية المثال دلك. Rome You Should Learn to Do What the Romans Do," The حراريد و عداً لا يعقد شريط بيون، كفاعدة عامة ، صعف Atlanta Journal-Constitution, January 22 ويمكن أن توحيد أمشة إصافيية في Akicks - المداره و الداني النسر مثلما هو موجود في الطريقة كما أن الع anders of International Paragest Around the World (Malden, MA, Blackwell Publishing, 2000. Season A, Coway, and Joseph J. Dristess, Dun & Bradstreet's Guide to Doing Business of piper S. S. و حسه . (در عالم - لما أنهم لا يحموا أن يدود الأعراب ناسهم لأد . . Half 2000 Jame K. Sebenius. "The Hidden Challenge of Cross-Boarder Negotiations." Half-March 2002, pp. 76-85. Daniel Joseph., "Dangerous Assumptions." Ceramic Industry. In 120 and information accessed at www executiveplanet com To ... ام ما عدر " سند Mistel " في أوروبا"

عدد الع عدد ت) وسد قال أن بداء أوراد السكرد به مسه

The Business Buying Process الأعمال The Business Buying Process

مرد تكل (٣-٦) الثمان مواحل لعمليّة شواه الأعمال. ^(٨) عادة بمرّ المشتروب الدّين بواحهو موقف شر.» بمنه حسدة خلال كل مواحل عملية الشّراء. ويمكن أن يترك المشتروب الدّين يعملوا بعادة بع مــشو، " مناس معدلة مص المراحل. ومشرح هذه الخطوات لموقف شراء المهمة الحديدة



شکو (۲-۱) د من عسد شر ۱۰ العدد

إدراك الشكلة

ورات المستحد عدد بدرن حد تعدمون في الشركة المشكلة، أو الحاحة التي يمكن تحقيقها من و حد . سي سه معدد ، و حدم معددة . و يمكن أن ينتح إدراك المشكلة recognition ب رحم ، وحرحي دحب ، نيكن أن تقرَّر الشُّوكة أن تدخل منتج جديدا بحناح إلى معدال إلى ما رحيبية أو بندَّن ل تتعض الله، وتحدُّح إلى قطع عبيار أوقد لا يكون مدير المشتريات معس حارب وحدمته والقامسع لمورد الحالي وحارحياء يمكن أدايحصل المشتوي على بعص الأفكال بي حد بعرض نبُّد بَّه، و برى علام، أو ثانيه مكالمة هاتميَّة من فرد مسعات يعرض عليه منه عليه مد سجيف وفي حقيقه عادديمه مسوقو الأعمال، في إعلاناتهم، العملاء للمشاكل المكدن

بدرك الشكلة problem recognition

ا . ما حمه في حملة شراء لأعمار والتي يدرك فيها أحد العاملين في الشركة المشكلة ، أو لحاجة الترامل حسيد من مد بن حصول على سلعه ، أو حالقة

بوصف العام للحاجة

عدر وحرف عد منشرق وصفا عاما للحاجة general need description يصدحون منت عند ما وحاله مستناس العطية ، تقدم هذه العملية قلة من المشاكل أساسه عيام با نباد دريعت مشتري أريعمل مع أحرين - مهدمتين، ومستحدمين، واستشاريين - نعيت عصد . و. . مد عد بن أن برنب أهمية العولية، والمتارة، والسُغر، والحنواص الأخوى المرغوب وبه م عند . در هم: ما حلة نكر أن بساعد مسوق الأعمال البقط المشترين في تعريف احتباحاتهم، ويما

general need description in that في بير ، الأعمال التي تصف فيها الشركة حواص العم

تنج . بعد ولك مواصفات المنتج product specification النفشة للعصر، وعادة كان وري هداسه تحليل الفيمة ويكون تحليل القيمة salue analysis طبقة تنفيل كدعة يماية لتحديد إذا كان من المكل إعادة تصميمها، أو تميطها، أو إندجه طرق إست كالمريق أفصل خواص للمنتج كما يمكن أديستخدم الماتعود تعليل للبمة كدادة أمر حساب حديد ايصا وبعرض طويقة حديدة على المشترين لإشاء العصر يستطيع الماته ل مواقف إعادة الشراء الماشرة إلى مواقف مهمة حديدة تعطيهم فرصة للحصول علا

product specification واصفات المنتج

تعدي عمية شراء الأعمال التي يحدُّد فيها تنظيم الشّراء أفضل خواص تقنية للمتم بالنسة إل

value analysis ألف الفيمة

م نذسيل للكندة لدرس فيها الكولات بعاية لتحديد إداكان من المكن إعادة تصعيمها، أو تحيفها، إدب هرف إندح أقل تكلفة .

هران سندري الأن **بحث المورد supplie**r search لبحد أفضل النائعين تمكن أن يعد المشتري فاتمنه صبره سوردين المؤهلين عن طريق مراجعة الأدلة التّحاريّة ، أو إحراء بحث بالخاسب، أو الأنصال نهاتميّ حرى لعوفة ما يوصول به . والأن، يتحوّل المريد، والمريد من الشركات إلى الإشرت ليحدر س وبالسنة للمسوقين، عمل هذا على تسوية الملعب- فتعطي الإشريت الموردين تصعر العديد مر اس سمير ت مثل المنافسين الأكس

من المورد supplier search

معمية شراء الأعمال التي يحاول المشتري أن يجد فيها

ند زيد مهن حدد المستنزي. وكالعصر أكثر تعقيدا وتكلفة، كلما اودار در بدائد به مهما محدد المام و موردس و تكون مهمه المورد آن يدوح اسمه في لأون الم ر مستقب مشتری او مستقبی از راحد افواد شیعات الشرکات فی عملیة السعت فرد. رسر مسده حدد فی سوق و وبعد آن براحد افواد شیعات الشرکات فی عملیة السعت فرد.

ستحلاص الاقتراح

ورد ما منحلاص الاقتراح propoval solicitation من عملية شراة الأعب المراب المدار المدر مفتر حاجم وفي استحاثهم لدلك يرسل بعص الموردين كتالوحا. أو دون صد الدر صاما يكون عنصر مرك أو مكنف، عادة ما يطلب المشتري مفتر حان مرض عدمي من كل مورد مجمعل

متحلاص لاقترح proposal substitution

ر . . ابي حسنه لأعسار نتي ماعو منسري فيها المواردين المؤهلين تتقديم مقتر حائهم

، يحيد رايد بالمسوف الأعمال ماهرين في المحث، وكتابة المقترحات، وعرضها في سندر . ح أسال لالد حال بي معمها مشرول ويجب أن تكون المفتر حات وثائق توثيق، وليستان - الما حد را بنو عده ص بالمنه، وبعد أن أفعل شركة المسوق عميَّرة عن منافستها

ا حد خد ، لا مفسوحات، ويحشارو المورد، أو الموردين. وأثباء الحشيار المورد · ما الله ما ما ما ما مستحل مرك سر ، فائمة بحراص المورد المرعوب فيه ، وأهميته سنه للى المسراب الساف مسافعة من والمنظر المشارية الحواص التَّالية على أنها الأكثر العمية في تُألَّد عر بعاضين ما درو تعميل منحات وحدمات الجودة، والتسليم في الوقت للحدد، وسنوت منه لاحاص والمصدلات لامسنده لاسعار التنافسية وتشمل العوامل المهمة الأحرى مكس المدادي المسادي مدامد والمسجه لللبيان والمرقع الحعرافي، وتاريع الأداه، والسُمعة الما عد . د شد . با در بديا هيه خوص، ويعربوا أقصل الموردين

supplier selection 2794 ----

منعار مستند ولامند بالسندق المشبي فيها اقتراحات الموردين، ويحتره من

ينك أن بحاول المشترول أن يتعاوصوا مع موردين معصلين للحصور على أسعير دوشده عد معا ر البخار . هم الجانبي وهي اللهابة، يمكن أن يختاروا موردا واحداد أربطه موردين ويعمل ختير من م مهر دون متعددة لنحس أن يكونوا معتمدين عنمددا كد عني مورد وحد. و يدر ، والأداء لعدد من الموردين مع مرور لوقت وفي وقت حري، يريد مدير الله الما كان من المراكات المورد بمكن أن تساعد الشرقة في حصر قيمة أكبر عملاتها

واصعات روتين الأمر

اصفات رود مواصفات روتين الأمر order-routine specification ويشمن المر نهارات يان يسر ، أو موردين المحتارين، ويذكر أهماصو مثل المواصعات لنتقبية، وحودة بالأرمة، ووقت ين ، وسياسات الإعادة، والصمانات وفي عاصر حالة لصيابة، والإصلاح، وتشعور، يحدم الشيترون عفودا معتوحة blandet contracts بدلا من أواصر الشراء الدورية ويبت تعفد راي صويعة المدي بعد فيها المورد بإعادة اللوريد للمشتري فلقا حاجة لمشتري بأسعار ملفو عبها ويلعى الأمر المتنوح العمليَّة المكتفة ﴿عادة النَّفاوض على النَّبراه في كل مرَّة لحت الشركة كما تسمح للمشترين بكتابة أوامر شراء أكثره لكنها أصعره مما يتج عه مستويات محروبه

. ما دا يعقو د المعتوجة إلى الشراء أكثر من مصدر واحد، وشراء عناصر أكثر من هدا الصدر الوتريك سة العملية المورد بوحكام مع المشتري، وتحعل من الصّعب للموردين الأحرين الإيكسرو هد مراد ، د نه يعد المشتري راضيا بالأسعار، أو الحدمة

مرصدت روتين الأمر order-routine specification

م حديل عمية شراء الأعمال التي يكتب المشتري فيها الأمر الهاني مع مورد الو للرفيل معت

تقوير الأداء

الرامدة مرحمة ، يراحم المشتري الأداء العيمكن أن يتصلّ بالمنتخلفين، ويطب مهم أن يقدرو رصائهم الديد تقويم الأداء performance review الشنور بي الاستمرار في الترنيب. أو تعديد. أو يدف ارجدت صوائدتم مراقبة بفس العوامل التي يستحدمها المشتري لتناكد من تقديمه المرصفات مفتوم

performance review الأداء

محمد في عمدة شيراه الأعمال التي يحوي فيها المشتري تقويم لأده الورد، ويمّ

. صفد را حل نني ندكي أن تحدث تقييديا في موقف شواه المهمنّة الحيادة. ويضعم تووق السراء ما حراعت مسعد مسدور شواه الأعدال وعدة تكون العمية العقية اكثر تعقيلا حياس فين السراء ما في الدراء الما ما مدد الما عدد الشراء الماشوة، تتكن أن بصعط معص هذه المراحل الواضات على المدور الواضات الماشون الماشان الماشان

المدن المستخدمة المتحدد في موكو الشراء في مواحل مختلفة من العملية ووم الدراء في مواحل العملية العملية ووم الدراء ووم الدراء عدد عدد معدنا عمدنا بشراء ولا يشع المشتون مواحل العملية الفسر القوتيب والعدد المتحدد عدد مدرا عدد المتحدد المتحدد

Business Buying on the Internet Land III ole Jlacil and

مدار حد بسياسيات، صرب سفيدسات في نقيبة المعومات وحده عملية تسويق من الأعمد الاراد المداري الم

مد حدث نخت من مشترات الحقد المعتوج من خلال المزادات العلبية في الحفظ المفتوج ، ويو المحاصة ، والعامة ، طال دن المد عد معترب و لا لا وي (كثرونه المعترب المعترب المعترب المعترب المعترب المعترب و أكثر كمانا شد المعترب المعترب المعترب المعترب المعترب و أكثر كمانا شد المعترب و أكثر كمانا شد المعترب و المعترب و المعترب المعترب المعترب و المعترب المعترب

ور المستحواد الالكتروبي أهمالا للمشتري تموردين حدد، وتكاليف مشتريت أن ويدنع المستريد والمستريد والمستريد

يرات على والم المواد التي تشتري في الخط المنتوح مواد صبيانة وإصلاح وعميت والمدين والم المنتوح مواد صبيانة وإصلاح وعميت المدين المنتوج مواد صبيانة وإصلاح وعميت المدين المدين المنتوج المنتوج

. شحب المالع المالية الفعلية التي أنعقت على أمواع مواد MRO هذه بالمقارنة مع السالع لي أنعفت على أمواع مواد MRO هذه بالمقارنة مع السالع لي أنعفت على عدور مثل أجزاء المطائرات، و نعلم الحاسبات، وأسبب الصلب وقتل MRO سنة 188 من كل أراس إخدر. و تكون تكاليم المعمليات الحاربة تتشعيل الأمر مرتععة الذلك، يكون لذي الشركات الكثير عما يكدر كان الكثير عما يكون لذي المسلم الموجب علي الوجب

يع عن الاستحواد الالكترومي من الأعمال إلى الأعمال العديد من المابع. أولا، أنه بهدت تكانيت عديد حرية ، ويبتع عنه مشتريات أكثر كماءة لكل من المشترين ، والموردين كما يعني برنامع لمشتريت عديد دويت الأعمال الورقية المصاحبة للطلب الثقليدي، وإحراءات الأوامر التقليدية وفي المتوسم يتحر أن نهدت الشركات تكاليف السلع المشتراة فقط بنسبة 154 إلى 20% مثال دلك، تقدر مشاة أويس كرسع Owens Canna أن الاستحواد الالكترومي قلل 10% من فاتورة مشترياتها لسوية النام فبعنه 144 مبرد دو لارا وحديثنا قللت مبكروسوفت تكالف مشترياتها در 700 مليون دو لار بعد تعيدها عنام سخد ده الالكتروني المعروف دولار بعد تعيدها عنام MS Marker

نب، يقلل الاستحواذ الالكترومي الوقت بين الأمر، والنسليم ويكون التوهر في الوقت مهم بصفة محملة النسل كان التي له الكثير من المورد ربيد والنسليم والمي مورد ربيد الشخرين حاسب، شبكة اكسترات في وبط كل موردي الرقائق النبوليين مع معصه بعصه بي مع من ما نعائد الاقتر صبة. وتتدفق الرسائل الآن من أدانتك في لواي من مووعها الرئيسية إلى شوكاتها الأسويين، ولفت ونت و نبك الوقت بين الأمر برقائقها الخاصة بها، والتسليم من حوالي 16 أسبوع إلى ٢٧ يوم فقط عمس وفت مدر بالشركت التي تدني وقائقها الخاصة بها.

وي المستحواد الالكتروبي كوبوث أمن محتملة ابعث فيقوان الترس وجعمي المستحواد الالكتروبي كوبوث أمن محتملة ابعث فيقوان الترس وجعمي المستحولية والمستحولية والمستحولية والمستحولية والمستحولية والمستحولية المستخولية المستخولية المستخولية المستحولية والمستحولية والمستحولية المستحولية المستحددة المست

ب وي احقيقة، تدهب الشركة لأعد من ذلك ايصا - فترسل مهدسي لأمن نديه عمص دد، ... (حتاه ضالشريك عوليا لأي احتراق أمن يشأ من حاسبها

الأسواق المؤسساتية، والأسواق الحكومية INSTITUTIONAL AND GOVERNMENT MARKETS

وي ما ويند بيشراء التنظيمي ، حتى الآن، على سلوك شراء مشتري الأعمال. ويشري الكثير من هذه الذين من المنظيمات المؤسسانية، والحكومة إيصا الآل لهدير الدونون لعبر الدونون لعبر الدونون لعبر المدر سعدت، واحتب حدث إضافية. وفي هذا القسم الأحبر، شاول السمات الخاصة للاسواق الدرية، وتحكومية.

البواق المؤسسانية Institutional Markets

يكوب السوق المؤمساتي institutional market من المدارس، والمستشفيات، وبيوت النمريص. السحر، ومؤسسات أخرى نقدم سلعا، وخدمات للناس في رعايته الهم، تحتف المؤسسات عن مصي معد في حابتها، وأهدافها، مثال ذلك، تعمل مستشفيات هيومانا المسلم المرح، بحارة وفر شفيفات سنسر حيري العادمة Sisters of Charty Hospital غير الهادفة للربح رعاية صحبة للففراء، كما يمكن أن تقدم سنسى عني تديرها الحكومة خدمات حاصة للجنود،

السوق المؤسساتي institutional market

مرس، و نستشفیات، و بیوت التمریض، والسجون، ومؤسسات انجری نقدم سعا، وحدمات للسل الد عهد عدم

تسم تكثير من الأمنواق المؤسسانية بميزانيات متحفضة، ومدعمين مقيدين مثال دلت، بدي مرصي ضي تغييل من الإختماد و محمد أدو متاهاد لأي طعام يقيمه المستشمى فهم وعمي وكين منسريت من من منز من منز مدود من فيدون من مهى مشيرات بعي الدّهات للعظ العين المدّات العظ العين الدّهات اللعظ العين الم المراد من المراد المراد والمراد المراد المر



الشراعة في خط سناح () لاستحمال لانكبرومي القلمة تباولات اللّجيرة العامة مثل تساول كوفيسيت () () . هما بالساع مديرة وأكد فلدورث ، معمامات B ،Bar واللّجارة فيها، وتباولها وتعاملت لتباولات من المديدة في مديد مشرات في سنة مدهنة

والمستخدمة والمنطق المستخدمة والمستخلل ومشتري الأعمال، بالعوامل السينة والقضية و والمستخدمة و المنطق المستخدمة و المستخدمة و الها مستخدمة و الها مستخدمة و الها مراقبة لعامة الغيرسية و المستخدمة و الها مراقبة لعامة الغيرسية المستخدمة و الها مراقبة لعامة الغيرسية و المستخدمة و المستخدمة في كبيبة العلق الحكومة أن أن وسع مسر بن وطرا الأن قرارات إنفاقهم تكون عرصة لتقوم العامة من الناس، وشختاج الفطيعية و المستخدمة المناس والمنطق المستخدمة و المستخدمة المناس والمنطق المستخدمة و المستخدمة

مد أسمع هذا السؤال، فإنس أحكى قصة رحل الأعمال الذي يشتري محل علم مكونات بعد انتقاله إلى مسيرة فقد منال العاملين الخدد نديه من أكبر مستهلك بعد مكونات في ندية و بدهش من معرفة معين لا يؤذي أعمالا مع محله وعدما سأن المائك عن سب ذلك، قال به المنتسون أن من همين أن يبطل ملا الكثير من القميع وأشرت إلى أن عمل عميل فد يكون ثرية من القميع وأشرت إلى أن عمل عميل فد يكون ثرية من ، ولا يشعمون شبكانه، وعدة يؤذي أعمالاً متكررة عدم يكون راضيا عدا هو يوع العمين تأتي

غدم معضم الحكومات توجيهات تفصيلية للموردين للحتمين تصف كيف بيعوا للحكومة. مثال من نشر درة الأعمال الصغيرة بالو لابات المتحدة S small Business Administration و دليل لابات المتحدة S Government Purchaine. Specification منذ ب. ومواصفات و ومييعات حكومة الولا بات التحدة من الحكومة العبدالية ووكالات معدد عد ويصدر مكتب طباعة الحكومة والمتحدمة التي يتكر شراء الحكومة العبدالية ووكالات معدد عد ويصدر مكتب طباعة الحكومة والمتحقط لها، والعقود التي صدرت حديثا، ويحك أن يقذم من الباطن و وتشر وزارة التحديثة للولايات المتحدة S Commerce كرسهم فيادة لاسواق التعاقد من الباطن و تنشر وزارة التحديثة للولايات المحكومة وبرامحه، وتعيد معدومت و بعني معرومت و بعني قرص التجارة المحتملة في جميع أنحاء العالم .

ولي عدد من المذن الوئيسية، تقوم إدارة الخندمات العامة General Services Administration شميل من حسمة الأعسال Business Service Centers عاملين لتقديم تعليم كامل على طريفة شراء لوك لات مخترسة، والخطوات التي يجب أن يتبعها الموردود، وفرص الاستحواد المتاحة، وتقدم محلات ومحمدات المهية المختلفة معلومات عن كيفية الوصول إلى المداوس، والمستشفيات، وأقدم عرف

منهم رحدر مدود عضره مدى شنريه للمرضي وعظ النقلام الطعام كبيره من معمور المدود و المعام كبيره من معمور المدود و المدود ال

معنف بعد يكثر مر سودن خر مستقلة تثلبة السدت والاحتياجات الخاصة للمشترين الموسس شدريث حد دير Heav كينش، ومنحاتها الأحرى، وتغلقها، وتحدد اسعادها بصرفات بعده مصدر نير ق مستنفوت، و لكبيت، والأسواق الأحرى بصورة أفضل

Government Markets and good slawly

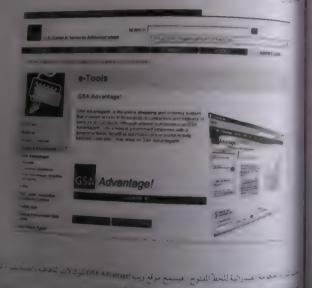
سده موق الحكومة government market مرصا كبيرة للكثير من الشركات منواه كان تسر بعد في معهد بدول، لكرن تعيمات حكومة مشترين رئيسيين للسنع، والحلمات معي مالار سحد تدريم، خبوي حكومات لفيمار لبة، والولائية، والمحلّية عنى أكثر من 82,000 وحداث، سحد محكوم، وقد ، لأعدال في تكثير من الطّرق، إلا أن هناك اختلاقات أيضا بعد العدد شد بالسي رعب في مد مشجدت، و حدمات للحكومات، فللتّحاج في سوق الحكومة، يدر

سوق لحكومة government market

حد ل حدامه . قدر بناء وولانية، ومحبّة - تشتريء أو نستأخر سلّها، وحدمات تناتبا باصد --- بحدومه

ا مسيد معد السعد عكومية من الموردين أن يقدموا عروضا، وعادة يحوروا العند، و الراء وي معدر حالات بعد وحدة حكومة تسامحا في لحودة الفائفة للمورد، أو سمعه لاسه معد من المحدد على العائدي حكومات على أساس النعاوص على العقد ايضا، أساس في حالات معنده في العقد ايضا، أساس في حالات معنده في المسمل تكابث وجد فيها ما معالدة

سر مستاس عدمة في عصير الموردين المحليين عن الموردين الأحاب، والشكوي منسا من مستاس عسياس بي عمل في أوروا هي أن كل دولة تطهر تعصيلا لشركانها أوساس و الراب عدى حدام شدف لأحيية وتعمل العوصية الاقتصادية الأوروسة Expounds يدان يمه يد أحجو ، دهست بعض مستسويات الحكومة إلى الخطالمت حسال دائن . أسست المساوية المساوية



ت لطبية والمكتبية إلى الملايس عبر مشتريات الحظ المعنو

عدد درات حدد والحدد وعده كل هذه فنظيمات، والمؤسسات الحكومية تمويق

من مد المسلم المسلم المسلم المسلم المسلم المسلم المسلم الأحسر مثال دلك كار مسلم المسلم المسل

مد بعد مدسوحد غفية دور متريد في شواه الحكومة ايضا فيطلب من المشترين الحكومين الدين مدسوحد غفية دور متريد في شواه الحكومين الكرين و وبند ثد أن الأعدال و شطق النو تتحب التعبير العصوري، والجنسي، والأعدار مدت مديد العرب للحاولة الحصول على اعداد مديد العرب للحاولة الحصول على اعداد مديد العداد الفرار لمحاولة الحصول على اعداد

مست خشر من نشرت من نبع محكومة موحّهة لتنسويق لعدد من الأسباب. ويتحدّد إحسر من حدر من مستد سنزوين سحين مدلا من حهد النسويق لتطوير هذا السوق. ويركر شراء احكونه من سعد ويستنسر مو دو النسويق جهودهم في التقنية لتقبيل التكاليف. وعندما تتحدد خواص نتج مدم لا يست نبيد سنح عمل نسويق ولا يصبح الإعلان، أو البيع الشخصي مهم كثير في كسب من أسار عداد عند من عداد عند من سند ما التنابع الشخصي منها كثير في كسب

را معدد من شد من شيدت فيده تسويل حكومة مستقلّة ، يما في ذلك جنرال الكتربية (المعدد من شد من شيدت فيده تسويل حكومة مستقلّة ، يما في ذلك جنرال الكتربية (المعدد من رفتون المعدد من موجنة مو صفات المنتج ، وتجمع دكه تنافسيا ، وتعد عروضه معدد المحدد شركات أخرى برامج تسويل حسب لفت مند و معدد معدد معدد المحاسب Dell Computer و حدات أعمال محدد معدمة لعجد المعدد معدد المحدد معدد المعدد معدد المعدد و المعد

ينارن الاسواق المؤمسانية، والحكومية، وشرح كيف ينخذ مشترو المؤسسات، والحكومة

مر من من المسائي market المسائلة المعارس، والمستشفيات، والمستور ومعاند ين المناف الله المناص في رعايتها لهم و وتنسم هذه الأسواق بميرابات محققة ، ورجه مقسس و يكون ما و ر به المستقدين والدي يكون صحفا من وحدث الحكوم - كليد إلية ، و ولاي ، ومعنيه ، بر عدم : sovernment mark _ رسم، و خدمات أو تؤخرها لتأدية لوطائف الرئيسية للحكومة

يت ي مشترو الحكومة المتحات، والحدمات للدفاع، والتَّمليم، والرُّدهية العامة. و لإحد يران ويكوبا للمراسات العملية بشراه الحكومة مرتفعة اشخصص والتحديدمع تقديرها والمدعدوم ريد. مندوض عبيها تتسم مها معظم المشتريات ويعمل مشترو الحكومة تحت عين له فدة من كوهرس. و يكا ر محموعات مرافاته الحاصلة الدائل فوقها تميل مي طلب الكثير من عليه، والتوقيعات، وتستجي معما كا

مواصفات روتين الأمر outine specification

استحلاص الأقتر - proposal solicitation

تطوير المورد supplier development

احتبار لمورد selection

systems seiling منا المعادية

علير تقيمة alue analysis

مستحدمون users

performance review oby

المصطلحات الرئيسية

business buyer hehavior was since business buying process was --

gatekeepets & _ _ /.

اسود حسانی institutional market

buying center . - **

سائسه المعاهبيم

صد بحنيف هيكل السوق. والطلب لاسواق أعمال وقائق الشملات لصعوة بنل عرائب تخاصه داسو إ

صعه عامه. كيف منشابه القرارات، وعمليات القرار لأسواق لأعمال مع لمك لأسو في سنهلث؟ وكما

المستوامل المستور والدو سنهيت سعص علم في الرئيسية مت دلك ويشمل كل مهما الأسرون سده ما و لاعدر و لا و مساول . من حدد مارت شره حدد و حباحث الآل سواق الأعمال تعنف في الكتير ما الد ر المرابع المر المرابع محد مدامه با شمر موق واعدر تصمات تشري ملكا، وحدمات لتركيونات الدُولاوات ميوياً

تديف موق الأعمال، وتوصيح كيف تختلف أسواق الأعمال عن أسواق المستهلكير تعریف آسوق الاعتمال، وتوضیح میشاند. شد سنان مشدان لاحد مستاده دم مدا busines بی صفوف شراه انتظیمات التی تشتری ساید، مست لله يا عدر المحرثة ، وعدره حملة التي تحصل على يسلع بعرض إعددة بيعمها ، أو إعدة بأحيره ال

ر عامل ولك و ديد رو مع مو و السهلك. عادة يكون لأسواق الأعمال مشترين أقل في العلد وأكبر في حديث . من حد مد حد و مكل صد الأعمال منطقا و عبر من معرف derned لما الأعمال منطقا الأعمال منطقا الأعمال المنطقا الأعمال المنطقا الأعمال المنطقا الأعمال المنطقا الأعمال المنطقا المنطقا المنطقا المنطقات المنط والمرافقة المرافقة ا مهمار بشرين مندي مستهلك ويصعه عامة، تكون قرارات شراه الأعمال أكثر تعقيدا، وتكون على

١) غديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على صلوك مشتري الأعمال.

مد منشد ، لأمد و الأنصف مع للالة أواع من مواقف لشراء إعادة الشراء المباشرة von rebus المدار رسيد شد معد ما المراس الله مهمة حديدة nen tusk ويكون مركز الشراء، والذي تمكن بالتاريخ عديد من الشحاص حصيص بدين ينعمو الكثير من الأدوار المجتلفة، وحدة أتحاد القرار التطيم الشر، وبعد حدي الأحداث أنا يعد ف ما يمي أمن هم مشاركون الرئيسيلون؟ وهي أي القراؤات يكون لهم تأثير؟ وما . ما الما والمساور والما والموادية على عملية الشراه الصا

٣) دكر، وتعريف الحطوات في عملية قرار شواء الأعمال.

عد أن حود علت أحد قر الأعدد عليه مشبولة حدا في ثمال مواحل أساسية (1) يواك الشكت ١٠٠٠٠ ٠٠٠ بدئات لا ادمي شركة الشكلة، أو الخاحة التي يمكن تخليفها عن طريق الحصول عن سح . حديد الله و الحدود المناس و من المعاون المعاون المعاد الله و الحدود المعاد و الحدود المعاد المعاد و و مناحد . " مد استان سع المساماية المعادية بعدد بطيد الشراء أفصل حواص غدا مسا عضد من حديث الله وقد الما عن مودوا المعالم المهم المعالم المعالم المعالم عن العمو السائعي ال معاني الأوراح المستخدم المستري المستري من الموروين المؤهدين أن يقدموا مفترحاتهم - يدر يد المراجعة المستري الشدي تقويما للمنطقة ويحشان الموده أو الموادي و من يديد لي المن المناصرة المائين بكيب المشهورة المهافي مع المورد المارد . مد د مد د مد المدال ١٠ مد ووف مسد عوف وسياسات الإعلاد و للم

الماشي ويم من المال وسلوك

و المناه المعتبر المارين المدارين من مشارقي موكر الشكر المطرحة أن يعمل فكلامي العرار المراري المعارك المرارين في ماؤر أو استحده؟

- ه العد مدادت وكس بركم هدا بعض خراء وهو يعمل ساء
- ه از در در د الا محر أن مدون مسعال لما لله الله المبيد حوسون Mr Johnson .
 - 4.2.
 - ه سوف صدر لأول تأمَّال شيء عد ا

ر را قد الفضاء أن علمية شراء الأصال تتكون من ثمان حطوات، والتي تشده عملية شراه المستهلان مراجعة حداث الله المعالمة على شعار حقوات في عملية شراء الأعلان في الحسس حطوات لعملية شراه السهر

ريال والراج الانتان والمتلات ميوب ستحرة الإنكترونية من الأعمال إلى الأعمال

الدامل المداليات أن صاحة صعيرة ولديث فرصة شقفيم عرض للخصول على عقد من المنكومة _{علمال} - المام الدالد الله شك لكند من لأعدل لحديدة الذكر للاث عميرات وللائة عيوب للعمل عدالله . - ما يا يا يا ال

نطيق المعاهيم

حد المجد عقد 11 مورد الما والمستع فعده محدة موقعه في سوق الرياضة التطرقة كمشوى الأداه وراز الم المج الموادق عقد على التج التاريخ المثكل لتألي) ولد تعمل الحمية المنتجة البنائي فلا الطباع مداسطين. . . والمدار المجدد عليه الصد الالتاريخ المتحدثات للتهورة مع المتح العلم تمكن أن يحدث شيء معدد الراحة المدارة مع والمار المحدد عليه المستعدد عقدت على التح الوهن هو موال أو عيراء الالوهل المكنان تستعدد المداريخ المداريخ المتحدد المداريخ المداريخ المتحدد المداريخ المتحدد المتح



يه در مواق التي يحكنك تقديمها والتي عكم أن تعمد

يدر الإصافية التي تجريف تفليجها والتي تمكن أن تعمل حل معموعه دمية . وعد دمية عديد

ي محيد عات صعيرة، وقال التشاعات، والاحتلاقات بن المشتري في مستشمر و ، وسدال ، مديد، المديدة الله المستشمر و ، وسدال ، مديدة المستشمر المع معاظ مثل هومنا المستشمر و ، وسدال ، مديدة وما بين الأفراد و يُعرف

المحم على النقنية

المحضوعين عميرة، يمكن أن يكون الحصول على عقدمع جود من الحكومة تسد أنه حيمة، وست في عدر أد ف المحدث عدد في صورة عائدات صافية مرجب بها ويأني الخالب السيء من جهد عرق الله والمصاديد والمساديد والمساديد التي طور حصيصا الماعدة الأعمال الصديرة في المصدد من المساديد ال

على على بسحة من صبعة 120 SF (قد لا توحد في موقع أمريكان اكسريس)، و ملاها بالصر قد عك

م يحرب رفعك SIC أو NAICS ورضعت

، حد عرص فيدر لبا يكون مفتوحا لنظام الأمن

م ديت هذه مهمة صعبه؟ اشرح إحاملك

التركير على الأخلاق

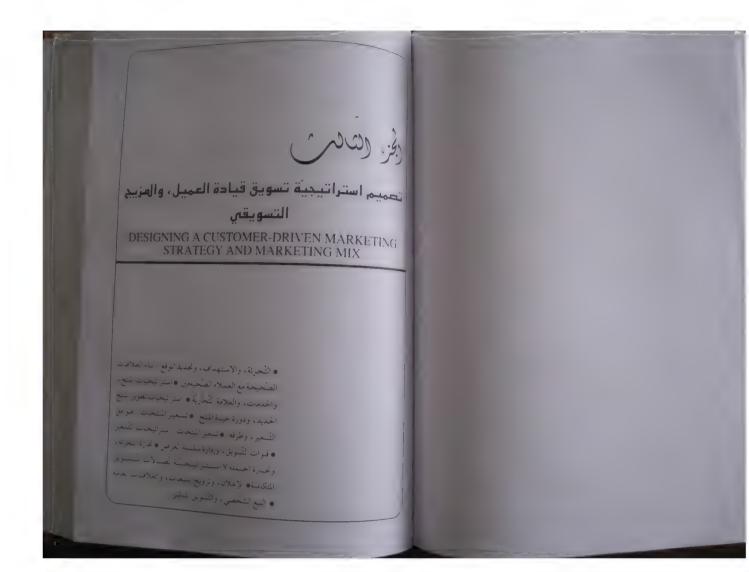
ت حد صحاب الأسهم الكناو لشركة تقيية ناميه ، ومحنا حقّاً لرياضة الخولف وقد فتحت لنوك دعوة للمشاركة في استداح عا سنداح عالم Masters Golf Tournamert عن أوجوسنا Magusta تولاية حووجيا Gorgia في الربيع القادم وأنت للقوة الم سندا الاستان ويدار حاولت أن تنبيع لك خط مستحاقها الحديد في الشة الماصية السيدوموكل في السقود والآنات. ووقد فوات الا والاستان عند مناطق المناطق المناطق على حدث الاقتاح يوم الأرباط لسأنو للدائناريات وقد قوات الإصدار المناطق المناطق المناطقة تحدد أن القامل لا يمكن أن يقو رحلة مداوعة المناطق المناطق المناطقة المناطقة

مرعمل لدعوة، أو ترفضها؟

سب عده الذكر المحدد في دليل العاملين فقط هل بكون عملك أحلاقيًا إذ فستها

هر تعنفد أن المورد سيتوقّع معاملة "خاصّة" في موقف الشّراء التّالي؟

شف يُمكن أن يعسر العاملون الأحرون في الشركة قنولك لهذه الدُّعوة؟



رنفعل ولسايع

التجزئة، والاستمداف، ونحديد الهوقع: بناء العلاقات الصّحيحة مع العملاء الصّحيحين

SEGMENTATION, TARGETING, AND POSITIONING BUILDING THE RIGHT RELATIONSHIPS WITH THE RIGHT CUSTOMERS

يدير سبد هذا الفصل، يجب أن تكون قادرا على

بدريف الذلات خطوات لنساويق الهدف تحولة السُوق، ونسويق لهدف، وتحديد موقع. السُدَ ق

- ٠ دير، وماقشة الأسس الرئيسية لتجرئة أسو في المستهلك، والأعمار
- · شرح كيف تعرف الشركات قطاعات السّوقي احداله، وتحتار استراتيجيّة تسويق الهدف
 - ٤ مدونية كيف تصلع الشركات متحاثها لاقصى ميرة تنافسيه في السؤق

استعراض المفاهيم

غد عست حتى الأن ما هو التسويق، وأهمية فهم المستهلكين، وبنة السوق، ومع هده حسن، أصبحت على استعداد الأن للحوص توريد من العمق في استراتيجية السويق، رحداد، بتناول هذا القصل تدريد من الفحص قرارات استوانيجية السويق لرئيسية -المحدد تقسيم الأسواق إلى مجموعات عملاء معوية الفريق السويق تحدد معلاه المحدودات عملاء لخدمها (نسوسق الهمد)، وانساح جهود تسويق تحدد معلاه



المدار الدام المتحرب والاستهداف، والموقع عبد العمل، دعد بالقي عقرة على ووقد المدار الدام الدام

سيع PNI، وبولد Bold، وجن معندت الملابس في الو لايات المتحدة (تبدعاء). وشيسر Joret ، وفيسريز Gain ، وجن Bold، وفيسريز Cheer ، ودريفت Dreit ، وفيسريز (Viory Snow) وإيفوري سنو Safeguard ، وكاماي (Lovy Snow) وأولاي المجارة من صابون البد (إيموري المحافظة وسيف جارة كالمجارة وكاماي و Camay ، وأولا سيبس لاه وسيف جارة كامات تجارية من الشامبو (بانتين Pantene ، وهيد وشو لدرو والد سيبس لاه المحافظة والمحافظة المحافظة المح

و يكول إيموري سنو hon Sum " لمنطف الدنمي 19440" وتقدم "سام سعيف نني وسيط " .

. وتكون دريفت Dren "المنظف المصاغ حصيص المشطف، وترك ملاس ياعمه عمد الطفل". فهو الاحتيار رقم واحد لأطاء الأطفال

. بى كن فطاع، عرفت P&G كوا*ت أصيق narro*ner مثال دلك، بمكنك أن تشن_{وي} _{يد معا}د (بي صورة مسحوق، أو سائل)، أو أي من عدد من الطبع الثالية:

- ب عد تابد مع المنيض Tide with Bleach في "تنظيف غير المرتبات". ويتاح برائحة بسيم تنظيف، "أو "مونتين سبرينج" المعتادة.
- و يكون سائل تايد مع بديل التبييض Tide Liquid with Bleach Alternative "المديل مذكي لمبيض الكلور". ويستخدم انزيات نشطة في المعالجة السائقة، والعسيل، ورراة أقسي البقع أثناء تبييض الأبيض.
- ويقده تابد الإجراء السويع Tide Rapid Action Tabs ' قوة غسيل محمولة لطريقة
 مريحة للحصول على ملابسك نظيفة من تابد".
- ويقوم تايد مرتفع الكفاءة Tide High Efficiency ' قوة تنظيف مفتوحة ألات العسيل التي تفتح من أعمى ' -
- وبعطي نسيم تنظيف تايد Tide Clean Breeze لراتحة النَّصرة للعسيل الحاف في
- وسمح لك تايد موتتين سبرينج Tide Mountain Spring "بإحضار رائحة النظامة الشمرة من خارج البياب إلى اللّماخل رائحة هواه الحيل المعش والأرهار الطبعية الناضرة.
- كمد أن تايد فري Tide Free " يقدم كل صافع إذالة السفع دور أي أصسع، أ

... حرى من سعدت بعد - مثر الاقتصاد، وقوة التبييض، وتليب للسنة المستخدة الم

مدع بن ۱۳۵۹ سنعة قطعات مهمة على الأقل للنطقات الملابس، وذلك مع نمس من نفطات عرعية، وصورت علامة تحارية محتلفة صممت لتلبية الاحتياجات على يحرجه وتوصع سنع علامات تحرية للقطاعات المحتلفة كما يلي:

- نشده داید ۱۵ انتصب نقمش، ورعایته بافضل ما محکن . فهی منظف المند
 کار الاحراص الذي یکون افسیا علی الله الشجمة .
- خرب نسد ۱۰۰ حبیر آلاوان و تساعد فی الحمایة صد البهتان، و تعییر آد و تکون شیر فری mer Free
 مدت و تکون شدن مع میص آو دون مبیص و تکون شیر فری mer Free
 محتصد و محتبرة و الا تحتوی علی روانح أو أصاغ مثیرة ا.
 - · ، نكول ما لد له الله منطف سبي فيه ملَّين القماش.
- أصد حديد موقع حار Gam, والذي كان في الأصل منظف P&G 'الارتي
 بعد يا يعدد عليف الذي يعيث علاس نطبقة ، ورائحتها زكية فهو 'بعد محمد علاس دصره مثل شروق الشمس . قوة تنظيف كبيرة، ورائحة لنه عدد ا

. .. ي را را الله الم الكل المستفرين في سنوف الوعلى الأقل كل المستورسة الم ي سنوف الوعلى الأقل كل المستورسة الم يدر و المدرون المعدود و المتعدود حداً و المتعدود حداً في المتباعد في المتباعد في المتباعد و المدرون ا

..... مند معمد مشركات معيد من تصويل العربير، وتحاه تعرفة الستوق، واستهد بدسيد... وتحاه تعرفة الستوق، واستهد بدسيد... و المداد من العرب فعدعات السوق، واحتبار و حدا أو كثر معها، وتطوير متحات ورسع حدد مند مداد من نوريع جهود تسويقها (الطريقة "القسرية shoigun")، توكو الشرى المحدد عدد مند العدد الكرافة من نوريع حمود العدد التحدد العدد الكرافة "الوافر فقة "الوافر فقة "الوافر فقة "المحدد عدد مند العدد الكرافة من العدد العدد

و مراس من سن سن نورنه نشسوی و استهداده دانم فلمعه القرن الماصي و تمسکت شدی ت مد را رسته سن نورن الماصی و تمسکت شدی ت مد را رسته سن نورن عبر و سروی الاستان المورز و و التورنج لعربی و بروج مد سن سخ سس عدید تورند کار استهدکی و وضع هنری مورد Henry Ford تعلیدا لاستار بحد سن ده مد نورد نیاده کار المشترین و والدین یمکنهم الحصول علی المباره مد مد داد الاستراز و دشتر و نتیجت کوک کولا فی احدی المرات مشرویا و احدا فقط لسود

ا با معتمد من بعو من نحص النسويق العربو الآن أكثر صعوبة. مثال دلك، نجرات أسواق لعدم معدد بي نصاب صعوبة. معدد بي نصاب صعوب عرادة موده بي الأطفال هنا والحق اكس هاك، وهنا يوحد قطاع الهست. معد بالمدار الموادد، هد سسام عملات وهناك الآرة الأورد، وهنا Sun Belt هماك Belt معدد المراسعة واحدد أو مراسعة واحدد عرب عدد المعدد المراسعة واحدد المراسعة واحدد عرب على هده المحمومة

المنط المال المال المعلوة الأولى تجولة المناف المحدور تكون المعلوة الأولى تجزئة

المول market segmentation على المول market segmentation على المول المول



يكن (١-٧) حصر ب حرثه السوق، السهدفة، اتحديد موقعة

غرن نسوق market segmentation

ر. ويشير منه الله محموعات صعيره من المشترين والدين لهم احتياحات، أو خواص، أو ملوكيات اليرا ويكن له يصلو منحات مستفلة أم مربح تسويقي مستقل

نبرين الهدف target marketing

مسه بداء حديثًا كل قصاح سوق، و حتيار واحد مهم أو أكثر بدحوله

فسيد موقع السوق market positioning

البيد توجع المقتول Million و وعبوا ومرعود فيه بالسنة إلى المتحدث المدفسة في أدهاد السنهالكان الساسلة بيشعل مكانا واصحا وعبوا ومرعود فيه بالسنة إلى المتحدث المدفسة في أدهاد السنهالكان

نجزئة السوق MARKET SEGMENTATION

مكان سوق من مشتوين، ويحتلف المشترون بطريقة واحدة، أو أكثر ويكن أن يعتمو في رعمهم. المن نفسه مو قعهم، ومواقف شرائهم، وشارسائهم العملية لنشر ، ومن حلان عربة سوق، عسم أشته لأسوق الكنيدة عبد التحاسبة إلى قطاعات صعد عكن بوضوء، مها بكف أن وعديب كسر ب بلدية الصغيرة ﴿ أَنَّ الْمُعْلِمُ يَكُنَّ أَنْ يَجُونُ حَدُمُ * فَيُوفِعُهُ فِي صَرِيقٍ فَيْهِ.

مدون (۱۰۷) معد ت المداد السه لامواق سيدن

North America. Western Europe. Middle East. Pacific Rim. No. Anesta Vesico
Maintain West North Central West South Central 5-3 /
Jenna East South Central South Atlantic Middle Asia

gland | Middle Aria; | Middle Aria; | Middle Aria; | No. 5 (900-20,000-20,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-50,000-5

unger 6 6 11 12-19, 20 34, 35-49, 50-64 65. Mae temale 1 2 3 4 5-

ng single young, married no children young married him

roung single young, marked no children young marked with children of the children of the marked with the children of the child

s homemakers unemployed

thou or 'ess, some high school, high school graduate some

school of 455, some high school, high school is 6. ege graduate. 6. Profestant, Jewish Muslim, Hindu, other historic black white downer Generation X, Generation Y

with American South American British French German taller

ower lowers upper owers, working class, middle class, upper middles lower uppers, upper uppers Consetts strivers is criviors Congulaire gregal ous, authoritarian, ambitious

Law occasion special occasion

I service economy convenience speed

Det of user schedule user first-time user, regular user

User medium user heavy user

The dum strong absolute

The dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum strong absolute the dum st

. حدمات م سنز مه حنباحاتها الدوية المافش ، في هذا القسم ، أربعة موصوعات ر. . عدمات مي صفيه من سد و سينهان وغرنه أسو في لأعمال، وتعونة الأسواق الدولية، ومنطلس

Segmenting Consumer Mason standy glant air

ر با حد صديد و حدوست له سنوق على للموق أن يحرب متعبّرات تحوله مختلفة ، عمد دها عص سعد علم طابقه برزية هبكل لسوق وبقدم حدول (۱۰۷) شكار يه بر باد با يسمع ماء في تحريمة أسواق المستنهات. وسقى نظرة هما على الم

خعرنة خعرافية

_ _ نتجرته الحفرافية geographic segmentation تحرثة لستوق لي وحدات حداق ين . . . ما . أو يولان . أو يدول، أو المدن، أو اشاطق المحاورة . ويمكن أن تقرّر الشّر يذار . سنة جعر ب وحدة. أو صع ماطل حعرافية ، أو تعمل في كل المناطق لكنها توجه الا الان حمر فيه في الاحتياجات، والرعمات

geographic segmentation ننجرنة لجعرافية

حب حدث بن وحدث حعراف محتمد من الأم ، أو المنطق ، أو الولايات ، أو الدول، أو الدر.

. . . حبر من شرقت لأرجهود مشجبهم، وإعلامهم، وترويجها، ومبيعاتها لتتفق مع اختباها ساني، و مدر، او حتى مناهق محاورة فردية. مثال دلك. تبيع كامبيلل Campbell شهورية كاحواره... عدم ب ديديد دريسيد المستبسبي Mississippi , وأنجعل شورية جيئتها بالمزيد من النُّوس في . ، و المنافق المنافق العلم مشارع كس Starbucky مع فسات (بعد تناول الطعامة كث المدالية الدالية المال حداث حدث عن العملاة إلى الوصول متأخرين في البوء المعا . ب الله المنام حوال التر Broher المائة العبد محلَّية من مناراتها الاحتكار Mnnapoly معدا . في نابت أستدعو الإيمال، وبيويورك New York، وسان فر انسسكو San Francisco. ١٠٠١ لا محمر ١٨٠١٠٠١ تنسر صيعة لاس فيحاس بلوحة سوداء مع الشريط ٢٥٠١١١٠ مناء ومادي لفندق. ورهر فيحس الأحمر، وعلامات البيونر العدد، خم وسائد ووالعام ومعدد لروست حمل ندى را مردين أن منطقة الحمرافية عبر المأهولة أمثال ذلك، يهرب الكثير من الشرا^{سية م}

و . الثَّالَثُ تصمه أيسر أنبحنَّة نسم من قبادة العمل . .

مرد مرد مد المنصور المراكب وحدال الدخر با ۱۳۸۸ بعد على القريد تسريد المنافعة القريد تسريد المنافعة المنافعة المنافعة المنافعة في توسيد و تحطفه المنافعة المنافعة في توسيد المنافعة أل المنافعة المنافعة

عُدِيَّة لسكانية (أو الديوغرافية)

... تنجرنة السكانية (أو الديموغرافية) demographic vegmentation السوق إلى محمود من معمود السوق إلى محمود المحدود من معمود من وحسية وتكون العوامل السكنية الأسس الأكثر شبوعالتجربة محمود المحدود وحسيدة وتكون العوامل السكنية الأسس الأكثر شبوعالتجربة محمود المحدود من حد مد مدد تكده أسسا الأحرهو أو المتعرات السكانية تكون أسهل في قيامه تم معمود المحدود وحدود الحرق والمحدود والمحدود وحدود وحدود الحرق والمحدود وال

demographic segmentation (أو الديموغرافية)

سنه سان بر محمد قات ساعی منعیرات مثل السن، والجنس، ودورة حیاة العائلة، ولدَّح. عدر استجداء المبيراء والمعرف، والجيل، والجسية

سن ومرحمة دورة الحياة المعبد احتباحات المستهمات، ورغمانه مع النقدم في العمر وسنده على المدر وسنده على معبد المستهمات الإعمار المختلفة مثال ذلك و مستحده على المستحده على المستحده على المحتلفة لمحموعات الإعمار المختلفة مثال ذلك و مستحده على المستحدد على

در مرغب حدد المها إلى الناس المستهدفين في مراحل حياة محتفق و بالإحداد بي حدد ١٠٠ سها المعام كالمعام المعام المعام

يرن السن، ومرحلة دورة الحياة age and life-cycle segmentation

و بعد أن يكون المسوقون حريصين في الحماية ضد القولية عند استحد م غونة النس، ومرحلة دورة مده مدارة عند استحد م غونة النس، ومرحلة دورة مده مدارة مدارة والمسال المراوع في الأربعيات من العمر الطالح إلى تكابات والأاسعمه لا يحد السن وسلام بينما برسل الأرواح في الأربعيات من العمر الطالح الفائلية إلى تكابات والمسالح مدارة صعيف بدورة حية المتحص، أو يحد أو حالته العائلية ، واحتياحاته ، وقوة شرائه وعادة تستحدم للمركب تني تسوق مسلكان للصحيف صوراء وإغراءات إيحالية مثال دلك ، يتسا الإعلال لأولاي مروفية مدال مدارة ورسائل مرتفعة عليه مسالة متحدة كريا من 60 سه - سبدة متحدة كريا من وحدية ورسائل مرتفعة .

الجنس سنب دو محالات مثال ذلك ، كانت بروكتر وحاصل من صمن الأوائل مع سيكريت Serret ، وهو مدت حصرات محدد ، و محالات مثال ذلك ، كانت بروكتر وحاصل من صمن الأوائل مع سيكريت Serret ، وهو وحاصل من صمن الأوائل مع سيكريت Serret ، وهو وحدد مد ، لاحظ مسو قول أخرون فكرة استهداف النساء ، ومعنف ، ويعلن عه لنفوية صورة الأش وحدث حد ، لاحظ مسو قول أخرون فكرة استهداف النساء ، فيذا سبتى نك الساء والشركة March . والشركة March ، والشركة March . والشركة المساء والشركة المساء والشركة المساء المسا

gender segmentation غرلة الجنس

المرتف الى محموعات محتلفة ساء على الحنس



. به سدر تنجيبيهم متحلفه اللحق ، اصبحت محلات للولا ، قبل شعرية لأسرع قدا الأماني بدر بدراد القنة اصبحوا بالحجين إلى المورجة التي جعلت عمالقة خصوصت مثل و بالدين.

عدين ملاحظة بدلك الآل فتحتبر وال مرت أقسامها "السيس والسنات Supersenters" بو الما متحاتها معاتب المتعدد المعالم المعاتب عمد رئيسي ، "عول أحد الحدادا في تحارف الشجرة، "المرحة أن وال مرت قد تشتري حدى هذه المعارف المحارف المعارف المعارف

النحرنة النفسية

يب النَّجزئة النَّفسيَّة psychographic segmentation الشَّحصيَّة ويكن أن يكون أنسَ سوحودين في محموعات محتملة الم لمان للسالة الاحتماعية ، أو أسلوب الحياة، أو السَّمات الشَّحصيَّة ويمكن أن يكون أنسَاس للوجودين في لم الحمارية السكالية تركيبات نفسيَّة محتمقة

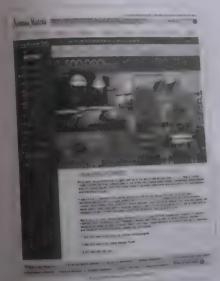
تعزنة النفسية psychographic segmentation

هِ ١٠ ساق بي محموعات مختلفة بناه على سمات الطُّفة الاحتماعية، أو سُنوب خَياة، أو لُسُدتُ شُخصه

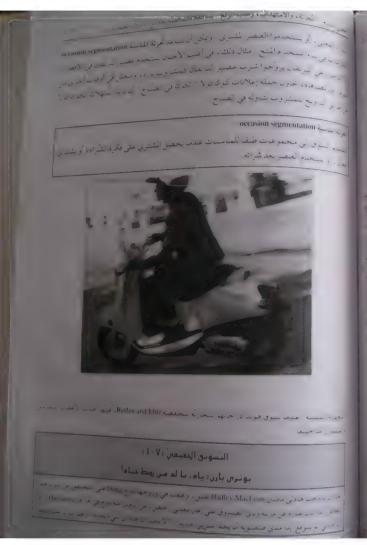
مستنفس في تعصل الخامس كيف تعكس الشحات التي يشتريها النس أتاه حباتهد المسالة المستحدث عدة بقسم المسوقون أسواقهم طفا المعط جاة المستهلك مثال دلك، سنهدف ملاس دوك المسالة المقال اللامالي المنادي و الا يمكك حمله قمية في إذا حصت عيه حمدة الشرف من مرد أثاثات مرابة، فنسبه عط حباة كامن - كو ها بمهم عملاته عسرين خفيفي (٧-١)). ووحد أحد محلات المفالة الذي ينظر للامام أن نحوة مشحت حوم حديد من المهم على المعلم الحباة بحقق عائدا كيرا:

المساعي مواقع تواحد النجم المللح للحدمة النائية في معظم محلاف النقابة بحدال عروص محمده في

معد الراب المادي المنافعة المن المنافعة المنافع



المراجعة ال



سعد معد مي دور و معلى مي دور و معد معن مي موقع حرد و في العمل مي دور و في العمل مي دورون المعلى و المعلى المعلى و المعلى و المعلى المعلى المعلى و المعلى المعلى المعلى و المعلى المعلى المعلى المعلى و المعلى المعلى المعلى و المعلى المعلى و المعلى المعلى و المعلى المعلى المعلى و المعلى المعلى و المعلى المعلى المعلى و المعل

كما استخدم المسوقون منفيرات الشخصية personality من دند. من مسهور الساعين من العمر 22 سنة وضر مسهور الساعين من العمر 22 سنة وضر المها استهدات المحارية المتخفصة من هويد بستهدات الساعين من العمر 22 سنة وضر الها استهدات مجموعة شخصيات أكثر اتساعا فعلا السلسة. وبين أحد الإعلامات. على سيد طفلا مبتهجا يتقلب في فراشه بينما يقول المعلن " الفد حولت الوصول إلى هنا طوال حيات المحدد المعرب المستقلين عاجميعا وكما دكرت هدر الموام الا يفعلوها. لذلك، تجذب هوتدا الأطفال المتمردين المستقلين عاجميعا وكما دكرت هدر موقع الويب الخاص بها ، الهواه الطلق، والحرف، وينميين على الدراحة المحاربة محمصة من الموام المقال المعربين مهنين صفال ، وأكبر سنا - ونشنري المحموعة الأكثر من 50 سنة ١٩٤٣ مها المحدد المعرب المعارب المعارب المعاربة المحاربة المحدد المعاربة المحدد المعاربة المحدد المعاربة المحدد المعاربة المعاربة المحاربة المخاربة المخاربة المخاربة المحدد المعاربة (٩)

لنحرثة السبوكية

- تُتُجرِئة السّلوكية hehavioral segmentation الشنوين إلى مجموعات ناه على معرفت على معرفت على معرفت على معرفت المراجوعة ويعتقد الكثير من المسوقين أن متعيرات السّلوك هي أقصوعه

behavioral segmentation خربة لسنوكية

ح دول بي تحديد بالمدين معرفهم بالمثنج، ومو قعهم منه، واستحدامهم له.

ساسان مدر عميع مشد مر صد بند ص أو الماسات مدما بحصلوا على فكوة الشراء أو معه

ويهرس بالروان والانتشرار أثراث منزلية فلطاء فتنبع كالرما نظمج بهيد عملاؤه وتصدر بدط بشابه بطلبانه بدين ا به این در در این Potters Burn K را کستار از در این می این همی بود ی در این Potters Burn K را در این این این ريه يسم لايه حرصي، ومراثر على بعالله ، لأصدق.

ب الإن 14 محل بالذي ما واللاهدار، مع حمولة فيح 16 محل حراهد السنة ، كما تخر أنالدين. أرزي يرزا يلاطفان ممط لحساة النهائي بطلل وتنتع لمحلأت والكتابوجات ماطامت متابله بلطن يسهر بدي يوم مبيئة بالكماليات "مبيعوبالك روحي"، لاتاك كاناس، وليس بطفر، "تعويا رحدي لأمهاب

يد ال حيدات سلما السوادي بالديارة بالدي با الاللميد فقيل PB Teer و يدي سينهدف أيماظ ح مهدم - PBT مثل لامنده للطبيعي، ولأن عامين في بإثري بالايتصور شهي في محايه بذعور في را للأنياء الرافقين التدهي مصممونا إلى جعلات لوسقيًّا، ويعتبو التلا بل الإشاهير MTV عر سنه او التحب مساعده كفلت من المراهقين إرسان عقله سابعه من عافهم صوا الواوعات في عدا في أماش خناة حققيَّةُ للمر هقين وعمل بعملون على تحسيد مش مجسي ٢١٨

ست آب کشت کوان PB Teen نکر ایسی تکسین صنعیتین تملہ «تعسیات عبور می عبر «««میلا» پ س و آرفت الأقتراض متدمجة إلى الآثاث، و توساند، والأسانت اوتوجد بعض مووض لأن مستدم. حتى الأنساء التي تلفو مع عدمت، " يقول موقع ويس BB Tech بنك " أندهت بي عدايس أسجى حالم

مص للط على أي قد د في العنائلة هو السيهداف، تعطي محالات ويزيد - يا يعمله . إذ يا المهمة - ي و المام حالهم عصدة فعلا وعكم أن يكون عد هو النب المان عمل بحيد المالا على الله we are not any of the first of the form الما والأصواء الدائدة فهما في حالية في مسرار ينقل مع عليه

Section & Section Section 1 والمراجر المرزية هاري في تناباح النحق أو تناهش للأمان في ولا والماهش و رو الله معليم سدع ريواود الله المعلى المعلى المعلم المعلمان المعلى المعلى المعلم المعلم والمستان والمسرارين المرابي ولالمقدم المتأخف على ياجهن الأمرا

ال المانية والمان والمركبي والماقع في مساور الدار والما we have the second of the second of the second

ر را در این در در در این امل می این هداری میکنان فی مامندشو مینیس ۱۹۰۰ Massasta (۱۹۰۰) و این سال

و الأرب الراب المراد الأراد الكس عام الله المراد الكاكمية أن المكينة أن المركب المسارا و در د د در در در د ملک کنی در صنّه و تر تر من الدائلة و لاصدقوم و تربه یکنها حساب ا

ب در در در در در در معر منهد مناه محوره من نکالو با واشف بعیشوانا و ما اللَّتي بريدودس عد . ب ما حدة المعالم مناسب بحال الملسال و Cha (يُسِمَة الصناعة والقفوير المنتج في عام يا عالم من الأن بالريف لا شجه بعرمين بدهي المقاعم، والأحقم كلف بعد لمات بالله والمستنا ويرام الاندوروملاحظ سعاد بي يرعو في حقيد . - ويه على ووشيه المدر و أن شرو تكن أن يكون صافة حيدة خط عمد الحياة

من و ما ما ما مناه ما المنطقة في تقارير مشاورة و معاطيم المنطق التي تعلق ما وا وعد أن من مدود وحد أو راحال لعقوالهاية أأيلي المارمصيد أمر ر لاصدف. القبول تنجيدا فلمام الديث الإدا ترودوا، أقول المدار

مدرورة علماء سنع شعرة اعرفة المشيد الوحيدة المهمة لحياة الأو ولذي تعدموان and the same is a second of the same of the

مه المستحد الماس المختلفة السعي كل قطع إلى حفظ عد من النافع من السعب الماسية المستحد الماسية المستحد المستحد

benefit segmentation we'

. وم الرئيسية لني يمحث عله الأس في طفة المنه

من حرو بالاس الرياضية شامبول Champion من مشأة سال الم الاستخدام المن المعالم المنافعة المناف

عان السنخدم عكن تحرية الأسواق إلى محموعات من غير المستحدين، والمستحدين السنين. والمستحدين السنين، والمستحدين المحموطات من غير المستحدين المحموطات وحدت المستحدين المستحدين المحموطات والمستخدين المستحدين المستحدين المحموطات والمحموطات والمحموطات والمستحدين المحموطات والمحموطات المحموطات والمحموطات والمحموطات المحموطات المحموطات والمحموطات المحموطات والمحموطات المحموطات المحم

معدل الاستخدام يمكن تحرثة الأسواق إلى مستخدمين حفاف للمتح، ومتوسعين، وتدار وعادة أدر ستحدمون الثُقّال سبية مثوية صغيرة من السُوق إلا أنها تناظر سنة كبيرة من إحمالي الاستهلاك والما يقص تسوقون أن يجذبوا مستخدم ثقيل واحد لمتحهم، أو حدمتهم بدلا من عدد من مسهدات

فعلى سبيل المثال، في صناعة الوحيات السريعة، بمثل المستخدمون المقال 20% من مراسل. المفهد الله عندي 2000 من كل الطعام الذي يماع ويمكن أن يمعق المستحدم الفيل و حد، وعدة مديك دائر الشعالي مشريسات، أو الشكلانيات من العمو لا يعوف كيف يطهو الطعام، حتى 1942 لا. في جوم اله المنظمة المنظ

parter. How Powers Bart Williams March (1970) and 1980 and 1980 and intermation for in Mino Merch (1970) and intermation for in Mino Merch (1970) and the state of the second of the sec

و مسلم و ما راي و دور و دور و الدور و الدور و الدور و الدور و الدور و الكاميرات الآخرين تحوله ما و مرعد و المسلم و دور عد فقص فطور واعي طريق حليظ العلاسات، و مرعد الدور و ال

ساق حدث عهد بدار عسد بدائد بشعد فاقت إذ من تحميع الشنوين طفاللهال المسال المسا

الما الما الما الما الما وي الما وي محدولة الإقاع استحمير الحقاف أدويت المد حريد

أنه الولاء محكن تفسيم السوق طبقاً لولاء المستهلك الصد فسيكن أن كون المستهلكي، د. يانه الولاء محديد (ويد)، وللمحالات (وال مابوت)، ولتشرفت (قويد)، ويكل تحديد المستهلكي، د. يرب محديد المستهدة ولائهم فيكون بعض المستهلكين كاملي لولاء - بلشروا علاية تحديد واحده على مع معرف مديد المعصمهم بعض الولاء - فعديهم ولاء لعلامتين تحديثين أو تلاث مثم معين، ومصاء بن عديد وحدة بهما يشتر وا الأخريات في عض الأحيان كما يبين مشترون معرون عدمان لاداري بن عديد فعديهم حياران، إما أنهم بريادو شيئا مختلفا في كل مرة شواه، أو بلشروا أي عني بسع سعر

يهناه المنظمة المنظمة الكتبر عن طريق تحليل أعاظ لولاء في سوقها، ويحدان تبدأ سراسة المنظمة الم

المنظمة عملاتها لأقال ولاء، تستطيع الشركة أن تكتشف أي العلامات التحرية تكور كثر تدسيه مي عاملة على التحرية تكور كثر تدسيه مي عاملة على التحريف على التحريف ال

اسخدام أسس التجزئة المتعددة

مر مستبد مسوقون تحيل تجرئتهم على متغيّر واحد، أو قنة من التغيّرات فقط وبدلا من دنك، يتريد محدمه استحرته المتعددة في محاولة لتعريف مجموعات هدف أصعر، ومعرفة بصورة أقصل منك، يُحرّ لا بعد في نسك محموعة السائفين الأثرياء الشفاعاتين فقط، وإنّف يُبَرّ في هذه محموعة عند من عصفات ماء على دخلهم، وأصولهم، ووقوراتهم وتشفيلاتهم للمخاطر، ومناتهم، وتحاص حسهم

ا أحد الأمثلة الحبيدة للتّحر تة متعددة التغيّرات هو الشحرية السكامة حمر فية العظهرات عدا العبد معمومات أعمال - مثل كلاريتاس Claritas، واكسبيرين Asperian، وأكسبوم ١٠٠٨، ١٠٠٠ عال علو مد عد وحد سيدة ويروده كثر من 20 مرة مي لشهر ورعم المطالبات من بعص المستهدين مده موجد وحد الشهر ولاه كبير لها " بعص المستهدين الم ولاه المستحدمون لديهم ولاه كبير لها " بعصرون محد مد سود من " بعور دائل احد محلين " محتجين على أنهم أبعد من السمة غير المبروة أنه بعد المدين مد حد سود من " بعور دائل المدين الدين وموهم بها" حتى المستحدمين الثقال جداً " يمكن أن يكون المرافقة المستحدمين الثقال جداً " يمكن أن يكون المدين مدير حروطاطس مقلبة فقط ولا تعمل تماوين وياضيقه " بغور بعد يمرو من لا يمكن أن ذكر همور حروطاطس مقلبة فقط ولا تعمل تماوين وياضيقه " بغور بعد يمرو المدينة والمدينة وال







THE LOVE TIN

» سب حجد محان لنبود "عسة حب" خاصة - "فالتنينو القوي الفضول".

و مد ك شركات الوحدات السريعة مثل بورجر كنج Burger King ، و ماكدو نالدز McDonald's و كر ب سر المالا اعتماد كثير على المستحد مين الثقال، و يبذلوا كل ما في و سعهم للحفاظ على رضائهم في كل مستحد، مد ك هذه شركات عدة ما نستهدف المستخدمين الخفاف بإعلاناتهم، و قرويحاتهم و سحد مد راعات المعام معاقمت بالمعل، " يقول أحد مسوقي بورجر كشيخ ذلك. و في اعتماد

المستقد من وكل فود حر بالنسبة إلى إلى واحد من 20 مع في يدم عليه ، و العنفد المستقد وبكاسه Shorgun وقوة الرمادي American Dreams ، وفارد مكوان المستقد المستقدد المستقد المستقد

من سعد عدم تسعيه الأصناف، يمكن أن تساعد مثل هذه النقم السوفين في تحرقة أأس. و مو ف من محمد عدم تسعيه الأصناف، يمكن أن تساعد مثل هذه النقم السوفين في تحرقة أأس. و مو ف من محمد عدم التسويق فها من المستهلكين منشامهي شفكير و بعيرض كل عفود حو صديدة على المستهدة أفراد، و من الأكثر ترجيحا أن يشعي الناس في هذا لعقود إلى و دي القلمة و يعمد المداوة المحادثة و من المحدد وحد مدهد المحدد عدم المحدد ال

تقدم مثل هذه التَّجِزِقة أداة قويّة لتجزِنة الأسواق، وتبقية تقديرات العُلَس، واخبر أسوق لهد. يشكل رسائل التَّرويع، مثال ذلك، في تسويق شامبو سويف Suave، يستحدم جر، هلبن كورنبر Helene الله من يونيليفر Unitever بريزم PRISM في تعريف الخبران الذين لهم تركبر مرتفع لمسه العدملات سعيب مثل هؤلاه النساء بصورة أفضل لوسائل الإعلان التي تفترح أن سويف ندي يدو عطيد لا بكنف خبر، ويضع بالع الكتب بأونز و نو بل Barnes & Nobel مواقع محلاته في الأمك بنتي فيها تركير مستهلكير كرام "Money & Brais"، لا نهم يشتر وا الكثير من الكتب

ولا و الكافحة المستوم المستوم



يكن أن تتعلم النثركة الكثير عن طويق تحليل أغاط الولاء في سوقها . ويحب أن تبدأ مدواسة عملاتها البلس نديد

واحد ملم تجزئة غط الحياة الرائدة هم بريزم PRIZM ، وهو نظام المت توجد في المكان الذي مر ميه م كالريناس . يستخدم نظام بريزم علدا من العوامل السكانية - مثل العمر، ومستوى سعد والدّخل، والعمل، وتكوين الاسرة، والانتماء العرقي، والسكن - مع بيانات العملية الحربه سد ومعلومات غط الحياة المأخوذة من الدّراسات لمسحبة لمستهدك وباستحدام بريزم، يمكن كريستحال المستحدام بريزم، يمكن كريستحال المدون الكان الذّي تعيش فيه في إعداد صورة دقيقة مدهشة لمن تكول، وما الذّي يمكن أن تشنره ، مدين مثال لذلك:

المدار المحدد من كالمد ويشهد معر ملاسك على تعاجك أمت تعود سوره المدار المستدد المدار المستدد المدار المستدد المدار المستدد المدار المستدد المستدد المستدد المستدر المستدد الم



ر. الأالث تصمم استراتيجيَّة تسويق قيادة العسا

مع مدة المستناة و من يشعر عددات والوالسفر و ومصاريف العملي المسعة تستناء من مدر المسعة المسعة المستنا المستناء مدر المعدد الأعدات المعدد وحدمات الأعلى المعالم "موالا المعدد الأعدال المعدد الأعدال المعدد الما وهو تسكه يستعيم صحاحه الأعمال الصعيرة الالمسال المعدد الما المعدد الما المعدد الما المعدد الما المعدد المعدد

و داد كنوص عمر و الله المتعامل مع العملاء الأكبر . أو متعددي المواق ، و المرتب و المتعددي المواق ، و المرتب و المتعامل مع العملاء الأكبر . أو متعددي المواق ، و المرتب و المتعامل مناه و المتعامل المتعامل مناه و المتعامل المتعامل

. في فساعة هدف، وحجم عميل معيني، يمكن أن تقسم الشركة طبقاً لطرق الشراء، ومعايره و. في حدة مستمند، بعضم كثير من مسوقين أن سلوك الشراء buxing behavior و منافعة buxing. فقد ما من تجربه منو في لأعمال الم

بحرثه الأسواق الدولية Segmenting International Musicos مرثه الأسواق

من للدم الله الدين من موارد، أو سنعمل في كل أو حتى معظم دول العالم. ووغم أن للفل المدار المعلل الدين المدار المدار المدار الدين المدار الدين ال

معن بالعسم شرّدت لأسواق الدوية باستحدام متعبّر واحد، أو حليط من المتعبّر ت معما المعدد . مسمد صف مدين عمر في ecorrapnic location بم يحمد الدول طبقاً للمناطؤ منو التعدد . المدين الدول طبقاً للمناطؤ منو التعدد . المدين المدين المعاملة المدين المعدد المدينة المعاملة المدينة المعاملة المدينة المعاملة المدينة المعاملة المدينة المعاملة الم

و مديد المديد و مد أن تلكون القريدة من معضها بعضا سيكون لها الكثير من المستحد

من الركات المنحدة وكند النبت كان عبد على الكثير من سعدت الأستان المنتد من الاستدار المنافقة عليه على الكثير من سعدت الأستان المنافقة على ويال الكثير من سعدت الأستان المنافقة على ويال المنوية المنافقة على المنافقة على المنافقة على المنافقة المناف

يشر هذه المن الطبق مستويات دخل المكان، أو مستوي تقوره الاقتصادي عليه المستويات مشاردة. الانتخاص بين كه حتيا حال مكانها من المتحدث وخدمت، وينشاي، قاص تقدر من غدايد ويتن المستويات المتعامل السياسية والفاعية المستويات المتعامل والمحكم المنافرة المتعامل والمحكم المتعامل والمحكم المتعامل ال

. يسرص تحرته الأسواق الدولية على أساس لعوامل الحمو تبية ، و لافتصدية ، و لسيست. التي يد ، عوامل أحرى أن الاحزاء تتكون من عنافيد من الدول الأل كثير من للركات لستجد ، و يف مدانية تسمي القجزئة ما يين الأسواق Intermarket segmentation ويستجد ، هذه الديمة يقسمه المستهدكين الدين لهد احتياجات مشابهة ، وسموك شراء مشابه عد وجوده في ورمحانه المدين الدين لهد احتياجات مشابهة ، وسموك شراء مشابه عد عد معلى لمدين المدينة ، عدل دلك ، تستهدف مرسيدس سو Mercedo Bon حيدين في لعمل في معالم معلى لمدين

النجزئة ما بين الأسواق intermarket segmentation

سه سنهلكين لدين لهم احتياجات متشالهة، وسلوك شراء منشابه رعم وحودهم في دول محتمة

سنهدف MFV مواهقي العالم فيشترك 600 مليون مراهق في لعالم في كثير بهديدرسو . اشراء ويبدرسو كما أنهم معرضون للكثير من بعض لأمور أرثيسية خد، وجرعة و بالمواوي . اسنو و داره لعصين ويشتركو ميه مع منهم اسنو و داره لعصين ويستركوا مع معصهم معصاء بالكثير من لطرق، عما يشتركو ميه مع منهم في المستحد دهيئة دهت إلى 17 دولة محتنفة الميقول دلك أحداث موسية دهت إلى 17 دولة محتنفة الميقول دلك أحداث موسيقات عبير اللهة و بين المراهقين في اليانان، والمراهقين في المستحد و معدن المنافذة عبير اللهة و مراهقول العالم في نوس يرس ماد الدين الميراحيم مراهقو العالم في نوس يرس ماد الدين الميراحيم المنافذة عبير المراهقول العالم في نوس يرس ماد المدينة الموسية المنافذة المعادد المنافذة ا

المحروب القابل المديد الكركولا" فتعر MIV لمحروب القابل المديد ال ر هدر بن حجم بحد، عدل كد تستهدف سوني (San) وريبوك Rechal وسوائش (Bass) ١٠٠ كتر من تقري لا لاحري مر هفي بعالم بصورة بشعة يصا (١٨)





. ١٠٠٠ الما الله معد معد شابها مدهشة أل كان مكان حياتهم في العالم فعلى سيل الشار على يعيد ها بالراهندي في واقلان بدين المدينة السهدي بكثير من الشركات المراهنين بحملات تسويل في حميه بدا

Requirements for Effective Segment the alleaf منظليات البكونة

مراء صح الدهن يختيد مراض عربة السكوق، لكن ليست كل التقسيمات فعالة المثال وثث المع مد معشد بالما منع مانده بي مستهدكين شفر م، وصمراء، إلا أن من الواضح أن لون الشغو بيس ٢٠٠٠ س نساسح أكثر من هذه إذا المنتري كل مشتري المنبع نفس كميَّة المنبع كل شهر، معتقلين أن سع م سر شرورة و أو يديعوا عمل سنعره بن تستقيد الشُوكة من تحرثة هذا السُوق.

OSC Consider Contraction

 د. منسس المستندان المستدان المستندان المست المسر سعد ب حدثه معدة مثال دلك ، بوحد ١٥٥ مليون فرد أشول (يستخدم بده أنسرت

ويرمن المنتحات ففط تستنهدف قطاع مستحدمي ليداجسوي عد الهجر أرارون شجه والمسيدة أن من الصنعت تعريف هذا القطاع، وقيناسه اللا توجيد أي ساما عند المادات رينه. ميسمدمي البد البسري، ولا يتنبع مكتب التعداد السكني لدلايت للحدود هزاء ساس مي ينده به السكانية. وتحتفظ شوكات البيادات الخرصة فقدر كبير من الإحصائدات عن صد كانة الحرى لكن ليس عن مستحدمي البد البسري

- . يَكُنُ الرَّفِيَالُ عِنَا 'accessable كِكُنُ الْوَصُولُ إِلَى قَطَّعَ السَّوْقِ. وحدمته عماليَّة أَدْص أن قد كه بان و به وحدث آن المستحدمين الثقال لعلامتها النّحريّة كاما من الدّحان، والنساء عبد الزّه جن للبي يقصون وقت طويلا حارح للمرل، ولهم لكثير من لأنشعة الاحتماعية. دوران نعبش هماء . محموعة ، أو تشتري في أماكن معينة ، وتتعرض لأوساط معينة ، يصبع من تصعب الوصول إلى
- . معمد كه substantial تكون قطاعات السنوق كسيرة، أو مريحة بدرجة كافية خدمتها ويحيان يكون لقطاع كسر محموعة متحاسة مكنة تستحل لتابعة سريامه تسويق معصوعين حنب حاتها اللل بعود بالنَّم على مشحي السِّبارات، على سبيل الثال، أن يظورو سبارات حصيص للنَّاس الذِّين يرداد طولهم عن 7 أقدام
- ه منه الم differentiable من القطاعات عبرة مفاهيميا، وتستحيث بصور محتمة لعاصر لم يح لتسويقي، وترامحه المحتلفة - فإذا استحات الساء التروَّجات، وغير التروُّجت بفس الطريقة لبع أحد لعطور، فلا يمثلن قطاعين مستقين
- · فامه معمل actionable بكن تصميم الرامع العدلة خدن القطاعات، وحدمتها عدل دلك، رعم ال شركة خطوط جويّة صعيرة تعرف سمعة لظاعات سوق إلاّ ل عاطيها كمود قبيل حدّ لنطوير لر مح نسويق مستقلة لكلِّ قطاع.

تسويق المدف TARGET MARKETING

تخشف غرانة السلوق فرص تحرثة مسوق الشركة وعلى الشركة الآران تحري تقوي للقطاعات محتمة. وحدد نه عدد، وأي قطاعات يمكن أن تحدمها بصورة أفضل وبنقي بطره الأراعي كيف تحري تشرك سرم فصاعات بهدف، وتلختارها

ير و بذيث الصميم سراسحية سويق فيادة العم



عدال ديد الدي مسجدين بدر سري، وقدم وشيخة لهدا، تفصل قلة من الشركات عرومها لهزلا، إلى وما الله المراكز على شيء الله بيان Anything Left Handrd في المملكة الشعدة تستهدف عد القد.

Evaluating Minica Segme 1 gamb ale de de de

المستحد من المن من من من من المنسبة التي تؤثر على حاديثة القطاع طويلة المدى العد العدي العدم المدى العدم المدي المستحد المن المنافسين ompenors الأفواء المدر المنافسين ompenor المنافسين ompenor المنافسين ompenor المنافسين ompenor المنافسين ompenor المنافسين ompenor of the original of t

المراح مى كسدها هي الفطاع . كما تؤثر فوة المنسوس (power of hover) السب على حدوث عدم والمدين على حدوث عدم المدين عدم المدين كثير ، ويتعود المنافسين صديعصهم بعصد كل هد على حدد السند على الاحداد المدين كان أن المدين على موروين أقد ما المدين حدد المدين على موروين أقد ما المدين المدين

المدر و المعطاع خجم والمو الصحيحين وادر حداد هكيب بحد اداخد الله و مي المحد الله و و المحد الله و مي المداد الله و المداد المداد الله و المدا

Selecting Target Market Segments فعامان سوق الشدف

مد يندم بمصاعات المختلفة ، يجب أن تحدّد الشُركة الأنّ أي الفظاعات ، وعددها التي منستهدفها بنكون موق الهدف target market من محموعة من المشترين الدّين بشتركوا في احتياحات ، أو حواص مشتركة وي من مشركة أن تحدمها .

target market سوق الهدف

مديرعة من المشترين الدين يشتركوا في أحتياحات، أو خواص مشتركة والتي تقرّر الشركة أن تحديها

ويهر الآن لدي المشترين احتياجات، ورغات ويدة، في تطبع النات أن يري كل مشتري كسوق هدف منتقل ومثانيا، يمكن أن يصمم البائع برنامج تسويق مستقل لكل مشتري الكن رعم أن بعص الشركات نحول أن تحدد المشترين بصورة قردية، إلا أن معظمها تواجه أعدادا أكبر من المشترين الأصغر. ولا تحد أن سنه ف الأفراد يستحق بدل الحجد فيه وبدلا من ذلك، فإنها نظر إلى قطاعات أوسع من اشترين بضيرة أكثر عمومية، يمكن عمل تسويق لهدف على عدة مستريت محتلفة ويبل شكل (١٠٠) أن شرب يمكن أن تستهدف بصورة عريضة حد (التسويق غير الممير)، أو يمن البينين (التسويق المهير، أو المركز)

النَّسويق غير المميّز
سنحد ماستراتيجية التَّسويق غير المميّز undifferentiated marketing (أو التَّسويق الغزير دههه
سنحد ماستراتيجية التَّسويق غير المميّز darketing)، يكن أن نقرر الشركة أن تهمل اختلافات قطاعات السّوق، وتسنهدف السّوق كنه عرص
الحدادة الله على المراحد المراحد المراحد المراحد عند المستدى المراحد عند استهداد المراحد ال

undifferentiated (mass marketing بريز عبر نمير ريو عبر ب. .. مصد سنور و بي نفر وبيه الشركة أن تهمل حنلافات قطاعات السنوق. و ن



شک (۲۰۱۱) سد محدث تسویل بهدف

، ند سنت ملاحقه من قس مي هذه الفصل، لذي معظم المسوقين الحديثين شكوكا قوية بالسنة . د. السر ببحية فيصهر لصعوبات في تعوير المنتج، أو العلامة التجارية التي ترضي كل المستهلكي مده والمدر مادور حد مسوقيا لعرارة مصاعب النافسة مع الشَّركات الأكثر تركيز التي تؤذي عدا عمر في سم حماحات فقاعات، وكوات محددة.

من النسويق المعبر differentiated marketing (أو النسويق المقسم exmented matkitine . مد الله أن تستهدف عندا من قطاعات السوق، وتصمم عروضا محتلفة لكرامه سحه باشد نه حرار ما نور General Meters أن نشج سيارة لكل الروة، وغرض، وشخصية الك حصد مسدة حال (ap la الكال محتلفة لمحلات تجارة النَّجِز لة - جاب Gap ، ومثالا ربست المستد بني Oli Nam - خدمة الاحتياحات المختلفة لقطاعات الأزياء. ولا تقلم منشأة أمريك عدف اخصراء التقليدية فقط، وإنَّما تقدم ايضا بطاقات دهبَّة، وعدف ، حي عدف سوداء، والتي تسمى سينتوريان Centurian برسم سوي الله Superprentium المعالم والذي أوبوية

differentiated (segmented) marketing المربق الممرز

مطنة لسوق تقرر فيها الشركة أن تستهدف عددا م قطاء

سمر الربعة عطور المعبّرة الأفصل صبعات مي الولايات الشحدة أبي يستي نود Estre Laster ، وكديث سعى "را يسبعة مشجات مكياح، والمائية مشجات رعاية حدد من أقصل عشره مسعت في عالات شجده رن مشاة يستي لودر حبيرة في إنتاج علامات تحارية عيرة تحدم مداقت فطعات سُوق لمحتمدة . . من نعلامة النّحارية إيستي لودر لأصبية، والتي تحدث أبوع تحلف تصدر Jumor League لأقدم . ير ديك توجد كليبيكي Clinique ، الرَّائعة للأمَّ متوسطة العمر التي بديها سيا، CMC Suburban ، ويبس يديد وقت تصيعه وبالنسبة إلى العتبات الشابات بوحد حظ ١٩٨٥ وبالنسبة بي دع بعصا . ي New توجد أديما Aseda مرتفعة الطبقة مع حظها للعلاج بالعظر، وأوريحسر Ongine الرحث، التي ل ل الله كذال تصمح علامة تحارية تقدر لحوالي الليون دولار اكما تقدم كري علامات تحارية عمدت أفل، مثل حالي Jane ساساني Sassahy، للمراهقير في وان مارت Wal-Mart ، ورانت يد Rite

ونفديم لمنتح، وتسويق أشكاله المختلفة للقطاعات المختلفة، تأمل الشركات أن تحقَّر مسعت أعلى، وبربع يصو في كل فطاع سوق. وينتج من تطوير مواقع أقوَّي في عند من القطاعات حمالي صيعت كثر م تُسويق عبر المميّز عبر كل القطاعات. وتعطي العلامات التُحريّة المشتركة لايسني ودر عشركة حصّة سرق كمر كثيرا تم يمكن أن تحققه علامة تحارية فرديّة وتحصد العلامتان لنحاريت بيستي لودر، وكلبيث الإعصام العصا ١٩٥٧ من حصة سوق مستحضرات التحميل الممرة ا ويجعل هد التسويق لمبر تقطعات محددة كثر فعالية من التسويق غير المميز عبر كل القطاعات

﴿ أَنَّا النَّسُومِقُ الْمُمْبُرُ يَنْسَبُ فِي رِيادَةَ تَكَالَبِفُ تَادِيَّةَ الْأَعْمَالُ وَعَادَة نحد الشّركة أن مر الأكثر تكلفة. عوبر رساح 10 وحدات من 10 مشجات محتلفة، على مبييل المدل، يكون كثر نكلفة من شاح (10 وحدة الرامنج واحد. ويحتاج تطوير خطط تسويق محتلمة لفطاعات مستفلة إلى لمريد من ألحاث تسويل إَسَوْه وتَخْلِيلِ مَسْيِعَاتٍ، وتحطيط ترويع، وإدارة ثناة. كما تريد محاولة الوصور إلى نفاعت سَوْق صنفة برعلان مختلف من تكاليف الترويع لذلك، بجب أن ترن الشركة الريادة في لمبدت مقام برياده التر في تنكابف عندما تحدّد استراتيحيّة النّسوبق الممبّز



حد مدار در داد الكار محتمة لحالات تحارة خعرتة - حدم، وساما وساما و ماد ، و أم عرب عدم الماد ، و أد عرب الاحتجاجات للخالفات الأزياء .

النسويق المركز

تكون استراتيجية تفطية السّوق القائفة التّسويق المركز concentrated marketing أو تسويق الكوه تكون استراتيجية تفطية السّرىة المحدودة وبدلا من محاولة الحصول عني حف صغيرة من سوق كبير، تعمل السّركة على تحقيق حصة أكسر لقطاء واحد، أو قنة من نقطاعات. الكوات. مثال ذلك، تكون مشاة أو شكوش للشّاحيات المتعادمة ترك (Oshkesh Truck من نقطاعات إنقاد عن ربيع منشأة تشرا Tetra نسبة 30% من طعاء السّد منسب منسسة سند منسب منسب منسبة المتعادمة ال

concentrated (niche) marketing (تسويق الكوة)

استراتيجيّة تفطية السّوق التي تعمل فيها الشّركة عمى تحفيق حصّة أكبر لفطاع واحد، أو قلة من انقطاعات. أو الكوات.

رو حدار تسويل مرتوره نحفل المركة موقع سوق قوي سبب معرفتها الأكبر باحتيادات العسر ه ما من حدامه و استعمال حريث في تكسسها و بمكن أن تسوق بتعالية electivel أكبر ع ما استعمال حدود تشخيره و أسعا ها و و محها لاحتيادات الفطاعات المحتارة بعابة كد فكر -سار حدود المدود القدر و تقصل حيد فلط

. من لان عصامات للمده حدًا، وعاده تحدث عددا من المنافسين، تكون الكوات أصغر، وتكرُّ . . من المداد الله فقط من منافسان ويقله العمل على الكوات فرصة للشركات تصلحاً

ما و مربع تركير مواودها المحده ده على حديثة الكواب التي قد لا كواب مهدة بدرات الما المدارية من مربع تركير مواودها المحده ده على حديثة الكواب التي قد لا كواب مهدة بدرات المساب المساب وعلى المدارية الها استعنات بعضه مدى و دو على المدارية الما المدارية الما المدارية المدارية

أين الكثير من الشركات كمستعلة لكوة في السوق كي غصل على موقع قدم على الدوس الأخر.

النبر مورد عبد عن المافسة مع المدفسية الكنار، وتسعو بعد دلك إلى مدفسية أوسع حال دلك، سات من سبب المحارد وتسعو بعد دلك إلى مدفسية أوسع حال دلك، سات المدفسية المسافرين دون عصر بين سولايات في تكسس بين المحاود عبد الموقع بين المحارد في السوت الأحرة، فعم الموقع عبد الموقع بالمحارد المحارد المحار

. لان، نجعل التكلفة المنخفصة لإعداد محل على الإنترنت من مربع أكثر حلمة كوات تبدو صعيرة بدية وتحقق الأعمال الصعيرة، بصفة حاصة، الله ومن حدمة كوات صعيرة عمل الويب وقيد بني اسدي ويب Webpreneu الذي حقق نتائج مذهلة:

سد تحقق عبد لقة الإنترات مثل أمارون دوت كوه أراث مستمراً، فور سنيف و يبختون Stee و مستخدل مها من بعد عنوم الا www. كنس دخلا من سنة كانات من سع لقاء م وأي نتج مستخدل مها مي جد عنوم الا www. White و شن سال لا شره تقريب عني (www.ostrichesinlin. في من سال لا شره تقريب عني منة 1996 مثل شرم اللها ترسل خطانات رحبارية عدد 3000 مثل شنيت، وتبع 9000 مته عدمت فاشر من 25 فورد موقع مرتزين تاز شيء موينو أكثر من 125 فورد وقور موقع مرتزين تاز شيء موينو أن يعرف على المداون عدد و فقد المداون المداون



عن بعض سوفين عضمه أسواق كوة لإشاح عومي المبعات مثال دلك، أعادت العلامات الشجارية للكوات كوري Locate Red الحياة الحياة الحديدة للعلامة التّحاريّة موسّين ديو Mountain Dew

يكن ل يكود التسوين المركر مرتفع الربحية . ويشمل في نفس الوقت مخاطر أكبر من المند صوب مدى لشركات التي تعتمد على قطاع واحد، أو عدة قطاعات في أعمالها كلها معاناة كبيرة إذا أنب هد غضه أو يكل أن يفرَّو الكافسون الأكبر أنَّ يدخلوا بفس القطاع بموارد أكبر. ولهذه الأسباب، نعص هنبر من شركات التنويع في عدد من قطاعات السوق.

التسويق الجزئي

سفس السرق المبرة، والركرة حهودها، برامج تسويقها لتحقيق احتياحات قطاعات، وكوات السُوق حند ﴿ أَنَّهَ لا تحد حهودها مكيمة حسب الطلب، في نفس الوقت، لكلِّ عميل فردي. ويكود التسويق الجزئي micromarketing الممارسة العمليَّة لتفصيل المنتجات، ويرامج التَّسويق لتناس مدفت أمر د، وموافع محدّدة. وبدلا من رؤية العميل في كل فرد، يري المسوقون الجزئيون الفردمي كل معبر ، بنسن تسويق حرثي تسويقا محلّبا local marketing ، و تسويقا فرديا udwidual marketing

النسويق الحرثي micromarketing

ب مدينة تعصيل استحات، وبرامج التسويق لتناسب مذاقات الأفراد، ومجموعات المستهلك معنيه ، بشمار سايد معميد، و تسويقا فردي

بريق المحلي بشمل النسويق المحلي marketing يوية به ۱۳۳۳ به طق المحاورة و تساعد مشأة كراف Kraft سلامل محلات اسور ماركت بي مع ر يا ماددة، وتحديد مواقعها عني لوف لتي تسبب في أمثليه مبيعات لحالي مع ، منوسطة ، ومرتمعة الدَّحل، وفي المجتمعات العرقيّة المحتدد

local marketing ينرين المحلي

يد نه، والاستهداف، وتحليد الوقع

ميامات تحارية، وترويحات طبقا لاحتباحات ورعبات معموعة م مدوره، وحتى المحلأت المحددة

. ين لمحلي معص أوجه التقص. فيمكن أن يقود تكاليف التصبع، والتسويل عن طريق تقليل مرور حجم كما يمكن أن بمتح مشاكل إمدادات عدم نحاول الشركات أن تلي المتعلَّدات المنعبّرة رب و محبَّة ، وأسواق المناطق المحتلفة أكثر من هذاء يكن أن تصعف الصَّهِ وَالشَّامَة للعلامة يرير ير حتيف المنتج، والرّسالة كثيرا حدًا في المواقع المحتلفة

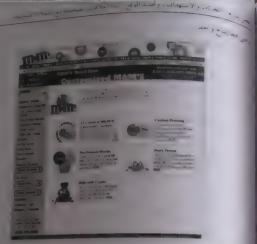
. م مرحهة الشركات الأسواق منر أيدة التُحرية، وتطور تقبات دعم حديدة، عادة تتعوَّى بميرات ساب محتى على أوجه قصوره. فيساعد النُّسويق المحلِّي الشَّركة في النُّسويق معاليَّة أكبر في مواحهة إحداد بالمحلِّمة ، واحتلافات المناطق الواضعة في السكسات، وأعاط الحية كما تحقق احتباحات عنه. حصر لأول للشَّركة - تحار التَّجرَّة - الدِّين بعضلوا تشكيلات المنتع الأكثر ماسة لحيرالهم

تعويق الفرد في الحالة المنظرُفة، يصمح النَّسويق الجَوْلي تسويق الفرد radividual marketing-عصر سحت، ويرامح التسويق طبق لاحتباحات وتمضيلات العملاء الأفراد ويسمي تسويز الدرد من من واحد لواحد one to one marketing و حسب الطنب منزارة mass customication و نسويل

individual marketing تسويق الفرد

نتسس منحات، ومرامح التسويق طبقا لاحتياحات وتعصيلات العملاء الأفراد ويسمي تسويق العرد سبغ من واحد لواحد، و التسويق حسب الطلب بغرارة، و تسويل الأسواق من عمين واحد

وقدحعل لانتشار الواسع لاستخدام الشويق العرير حقيقة أربعرور مصت كال بمملاء يحمد



ين بدر في موقع محل العلامة التَّحاريَّة M&M's Brand Store بمكنك أن تصدر أمر حاصًا بحيريَّات محتمة بنداق - المراجعة المحالاتك .

بصيغة حاصة للشركات الصّغيرة، يوفر حسب الطلب الغزير طريقة للوقوف مقابل المنافسين الأكبر

محصص مسنة أو شكوش للشاحات في إنتاج شدحات بطفاء الحريق، وصع اعاياء و لاسست. منتحد العكرية وهي شركة صعيرة - هي عشر حجم كبر الناقسين مثل مكر ومويستار الدولية المحصدة الشاحات في هبوط إلا أن أو شكوش عند سسة الحلا الحراج والمورد عن المصعد عاصر تعاج أو شكوش عند الحلف معزرة على حصولت، وار دادت الأوباح عن الصعد عاصر تعاج أو شكوش عسب الحلف معزرة على معمد و على مستحدتها ، وحدماتها المحصية طفة لاختياجات المعلاء الأواد عنال دلك. عدم منتحدتها من الشركة فيكون معاجلنا الها ويتقلوا إلى الصعد بيرووا المركة، والتي مستحدي وعلى 800,000 دو لاراء ليأحدوا الشكل ويكن لرحال مكافحة خراق أن يحتدو من المحدود على الورجيد وحدد على المحدود على الورجيد والمحدود على المحدود على المحدود على الورجيد والمحدود على الورجيد والمحدود على المحدود على الورجيد والمحدود على الورجيد والمحدود المحدود على الورجيد والمحدود المحدود على الورجيد والمحدود على المحدود على ال

و رسده و در و بنعس حدة صف لطف العميل و بصمم الإسكامي الأحدية بهر و يسمم الإسكامي الأحدية بهر و يسمع الله بناء الحديدة للكثير من الفركان التعميلية و عدد من اللكائر فوة ، وفواعد السيامات التعميلية ، و عدد من و محد حداث الأكثر فوة ، وفواعد السيامات التعميلية ، و عدد من العدد و التعميلية المنافعة المنافعة المنافعة بناء و حدود من العدد بناء حداث بالمنافعة المنافعة المنافعة

و المستخدم المستخدم المستخدم و ا

د حدد روی حق معنی آن احتمال حاص " حبر فسم د http / shop mms com في موق معنی المراحی د با با معنی المراحی و http / shop mms com و المراحی المر

مسر مس ل سع لاستهلاكية لوجيدون الذين يعملوا واحدا لواحد فقط فيجد مسوفون لا مدر مدر المسرود و مسوفون الذين يعملوا واحدا لواحد فقط في بي الله المستشفى و فقدم مشأة ي دي الله المستشفى و فقدم أسما فقد المدر مدر وسه حسالفل و تقريد لعملاه المستشفى و فقدم أسما وقدم المدر و مسافلات و المدر و احداد و ي مسافلات و المي محكن تشكيلها في نشر المدور واحدة في نفس الوقت و المي المدر المدر واحدة في نفس الوقت و المي المدر ا

المرود المنافقة المن

and the same of the

سى عكس فائت بعرير ، وندى بعي الحدجة إلى التعاجل البشري ، جعل من واحد إلى ابر بعد معلى من واحد إلى ابر بعد بعد و بعد والدار من بعد الاكثر تعبية عند كانت عبيه من قبل ومثلمة كان الإنتاج الغرير قاعدة الشريق معيد راي والعد الشريق العد بعد والدار المعلم بعد والدار بعد بعد والدار المعلم بعد والدار بعد بعد والدار المعلم بعد والدار بعد والدار المعلم بعد والدار بعد والدار المعلم المعلم بعد والدار المعلم بعد والدار المعلم بعد والدار المعلم المعلم بعد والدار المعلم المعلم بعد والدار المعلم بعد والمعلم بعد المعلم بعد المعلم بعد والمعلم بعد المعلم بعد المعل

وم سنسر لأحدد حيد التداحلي أكثر، ومنولوح الإعلان الأقل، ستنمو أهمية النسون حق وم عور طريد من سنسرس إلى تقارير المستهلك، والشحافهم بمجتمعات مناقشة المنتبع عم لاندس، وصدر الأو مرعر جانف أو احد الفتوح، سيؤثر المسوقون على عملية الشراء طرفي حديد، مسيحت حريد شعوب سنه يكير أكثر في كل مواحل تطوير المنتج، وعمليات الشراء مما يريد فرص

حنيار استراتيجية تسويق الهدف

حدة من در أن تحد في حسب الكثير من العوامل عند اختيار استراتيجية تسويق الهدف. وتعتمد في سد حدة لا فسل معرودة بكور معرودة بكور معرودة الشركة محدودة بكور مستحدة العمل مشواتيجية على درجة تغيرية المنتج والمسلم والمعلمة العمل مشواتيجية على درجة تغيرية المنتج وتكون استحد مد مستحد المنتجمة مثل الحريب فروت ، أو الصلب وتكون استحد عبد مثل كاميرات والسيارات ، مناسبة أكثر للتعبيز ، أو التركير كعابد مد مد المنتجمة والمنتج والمنتج المنتجمة والمنتجمة المنتجمة المنتحمة المنتجمة المن

مع المحمد و تعييرية السوق mucket sarubility مودا مان لدي معمد منسيات و ليسان مد و المحمد الم

Socially Responsible Target Marketing Liebert Japan Jan 194

يه المسهد في الذكي الشركات لتكون أكثر كفاءة، وقعالة عن طريق التركير على الفطاعات التي يمكن ال المسهد في الذكي الشركات التي يمكن ال بقيد الاستهداف المستهدكير ابعث - نصل الشركات المستهداف المستهدكير ابعث - نصل الشركات المستهدد مستهلكين محددة بعروض تفصل بعناية لتحقيق احتياحاتهم إلا أن تسويق لهدف بنح مي المدار حدالا، وقلقا وعادة يشمل الموضوع الأكبر استهداف مستهدكي عرصة للهجوم، أو بست من المستحات مثيرة للحدار، أو من المحتمل أن تضرهم.

يه و المسلم المثال، وجه التقد على مدار السنوات لصناعة أطعمة الخوب سب نوج حهود نسويقها المساد و المساد

تد نتج مسوقو السجائر، والبيرة، والوجبات السريعة الكثير من الحدل في السوات الأجرة مست مدولاتهم استهداف المستهلكين من الأقلبات من داخل المدن. مثال ذلك، حدث نقد لذك ووللم المدولات من داخل المدن حرى لا لحاحهم في ترويج الدهون الرائدة والأملاح في الطماء للمورطين متحمص لنحر وسكر، حصر الذين يكونوا أكثر ترجيحا جداً من أن يخضعوا ليكونوا مستهلكين تقبلي وسئل، تعرضت الحداث من القرن العشرين بيلادي عدد عسام ولدر ولدر المشرين بيلادي عدد عسام من طور متحصي ندخل وسوعة معت

الملاحة التحارية في مواجهة الصباح المرتفع للعامة من الناس . والصغوط الشديدة من الفادة السور من بدوس من مواجهة الصباح المرتفع للعامة من الناس بدو السيخدام الأحرى أبواعا من الفرر سود استخدام الاستهداف . فتسمع الانتونت بريادة نفية الحساهير ، والتي تربيد بدور مستخدات أن عليها علامات استفهام ، أو السعيد الاستهداف . ويمكن أن يساعد هذا المسوقين للمنتحات ني عليها علامات استفهام ، أو السعيد بيا المام المناس المحكم على المستخدم . والآن ، يستطيع المسوقون متعدمي الصب وسائل مضلة إلى حاسبات ملايين من المشاهدين غير المشككين فيها مباشرة . مثال دلك، استعداد ويب مركز شكاوي احتبال الانتونت لإف بي أي HBI's Internet Fraud Complaint Center أكدر من الما الماضي بغوده .

و لا تستقطب كل محاولات استهداف الأطفال، أو الأقليات، أو الفطاعات الحاصة من هد. و لا تستقطب كل محاولات استهدافي المستهدفين. مثال دلت، تعمل شركة كولجب عاديان فني الحقيقة، يوفر معظهما فائلة للمستهلكين المستهدفين. مثال دلت، تعمل شركة كولجب عاديان الاستان والمعتبون الأسسان للأطفال من معجون أسسان Barbic المستهد Tunes Taemantan Devi) و Sparking Bubble Fruit بالمعتبون المستورة المستحد المستعدم المستعدم المستعدم على جعل غسل الأسنان بالفرشة والمعجون أكثر متعة ويحمل الأطفال يعسلوا أسسامه بصورة أمر وأكثر اعتبادا. وطورت منشأة والمعجون أكثر متعة ويحمل الأطفال يعسلوا أسسامه بصورة أمر وكثر اعتبادا. وطورت منشأة والمعجون أكثر متعة ويحمل الأطفال يعسلوا أسسامه بصورة أمر الأربي المستعدم ال

لذلك، في تسويق الهدف، لا يكون الموضوع من ١٥/١٥ المستهدف، وبدلا من ذلك فهو كيف ١٥٥٠٠ ماذا ١٥/١٥ ويظهر للجادلون عندما يحاول المسوقون أن ير محوا عبى حسباب القطاعات المستهدفة - عدر يستهدفوا بصورة غير عادلة القطاعات العرضة للهجوم، أو يستهدفوهم منتجات أو تكتبكات عليها علاسا استفهام. وينادي التسويق المسؤول اجتماعياً بالتجزئة، والاستهداف التي لا تتخدم مصالح الشركة فقد وإنسا تندم مصالح هؤلاء المستهدفين ايضا.

نديد موقع الهيزة التنافسية POSITIONING FOR COMPETITIVE ADVANTAGE

من بعد را سند و سمهدون بعد أن غدد الشركة أي المواقع تريد أن تشعله في المنا مدر موقع المنابع product position هريئة عريف المسهلكين للمنتج على حواص مهما

وقع لنج product position وقع المستبع على حواص مهمة - المكان الذي شعبه منتج في أدهار سنهندر

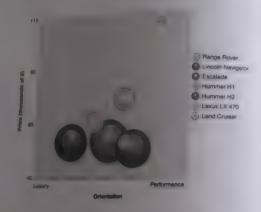


مد معمد بسويل لهدف كلا من المسوق، والمستهلك فتسوق باكارا لمستحصرات المحميل Saara Commenques تحمد بالتجميل المساء من العرقبات المحتلمة اللأبي لديهن عفش للاشياء العربية

سيحدد موقع تايد Tide كمفاع عائلة قوي لكل الأغراض: فيوضع الامراه المعقد الفيد الأنسان وفي مطعم سيبواي Subway تأكل طعاما طارحاً، وفي مطاعم أوليف حاردن الاسر الأنسان وفي مطاعم أوليف حاردن الاسرات، توضع السيارة اليكوس تويوت المعاد من مورد كسيارة اقتصادية، بينما توضع السيارة المرسيدس، والكاديلات كسيارة محمة، ونوضع سيبرت مورش، وبي إم دابليو كسيارات أداء. كما توضع السيارة فولفو نفوة على آلها سيارة الأمان كما توضع السيارة الامان كما توضع السيارة المحدد في الطاقة المالي كامان محال المستعار عالم المحدد في الطاقة المحلل كالمان كما توضع المحال المحال على الكوك المحالة المالية المالية المالية مرتبعة للعجز في الطاقة المالية المالية مرتبعة للعجز في الطاقة المالية المالية المالية المالية المحالة على الكوك ؟ " تطرح هذا السؤال.

ا محمل المشتهاكون تحميلا رائدا عملومات عن المشجات، والخدمات والا يمكن أن يعبدو تقويم محمل في كل مرة يشخذوا قرار شواء. ولتسبط عملية الشراء، بنظم المستهلكون المتحت، و خدمات. محمل في فنات، و " يضموهم" في أدهابهم. ويكون موقع المتح محموعة الإدر كات، و لا عدعات

يه في تولايات المُحدة (⁷⁴⁾ يحدد موقع كاردات الأعلى حريقة بداده بالراجية . يدين. رد الدانك، يراي العملاء فادة السوق كاديلات المكاليد المدالمة (مدالمة) من أنها ١١٨ ديد . سنعر مع توارن الفحامة و لأداء



شكل (٧-٧) حريطة تحديد الموقع مركبات المعمة الوياصية الكبيره المحمة

ند تحدُّد موقع الهمر اتش واحد Hummer H1 لأصلية بأنها SIV لأعلى أد، وسعر يُنفُن مع دنت. أي أسي سعد - وتستهدف Hummer HI قطاعا صغيرا من الأهراد لأثريه حداً - وطف موقع ويب HI. أسبت # حدر فيسقة مركزية واحدة: الوظيفة عنم إنتاج كل وجه من أوجه الطلبسمج لها بالمعوَّ في لكنا لذي لاعداص أراتكمه إليه السيارات، والشَّاحات الهي تعطيك احساب لا يصدقه عقل دخريَّة، وتبمع لك

ومصدهاة، رعم أن Hummer H2 موجّهة تحاه الأداء إلاّ ل موقعها يكور موجه للجامة ١٠١ كثير. مد قد معقول كثر - وتستنهدف Hummer H2 قطاع أكبر من الهبين لدّين يعيشوا في ندن. وصوحيه لتي ف مد بدات SUV تشبه ملاكها، كاملة بأيادي حميلة ومقاعد رقيقة ، أثبت H2 أنه لا رال هيك و حد ر از ۱۷۷ تا تکر آن یقع، و یعطیك عشرین، یغول موقع ویب H2 ناك * فتحلق [H2] تو را داد ما در مد حمية، والمقدرة على الطّريق، والمقدرة حارح لطريقًا

و مديد عرب موجود در مستعدد عن مشع بالمقاربة مع المستعدات الشبيعية مدر سب كور مرفع سيحات تساعدة السوقين، أو دول مساعدة المسوقين إلا:

موقد سخت المستخدم ويجب أن يحططوا مقاوالوان المستخدم ما در مسجوع معتدرة. ويحت لا يصمموا المزيع التسويقي لإشار من





عدد ما ي مصاعد أو عند حاردن. "عدما توجدها، فأنت تكون العائلة".

ورائط بديد الهوقع « Positioning May » وانط

برحصد مد محمنهم محديد موافعهم، عادة بعد المسوقون خوائط تحديد الموقع الإدراكية المداد و و ي ميل إور كان استهلك لعلاماتهم التّحارية مقابل المنتجات المنافسة عن عام

. مهمة عسر أنكن (٣١) حريفة حديد موقع أسوق مركبة المتعمة الرياضية Miry vehicle المتعمة الرياضية

Choosing a Positioning Strate 2340 222 accompany please

المتعاد السواملية حد مصر الشارات و من المستود . مدر المدارية في قد عرف معدة إلى مد الموقع في تضاع المديد إذا كان هناك عدد كاف من المشتود من المارية الله المارية الكثير من حالات، ستدهب شركتال أو أكثر إلى مفس الموقع ومعرف معتبر على معارف معارفي . معارف المعارف عالم المعارف عليه على الأحريات وبعث أن تميّر الشركة عووصها من د در در در ده و بده نعري محموعة معبوبة في تقطاع

. سن رمهما عديد موقع من ثلاث حصوات تعريف محموعة من المميزات التنافسية المدى: مدور مهمة حيد من الدوسية الصحيحة، و حتيار استراتيجية شاملة لشحديد الوقد ومد سراك به مددت بالتومان صل للوقع محترة وتسليمه بتعاليَّة للسوق

تعريف لميزات التنافسية الممكنة

... را در مريحه مد عديره عدي، بحد أن يعهد السوقون احتياجات العميل أقصا كارد. ما يسار وسدم مده كمر ما يعدمه ما فسول و تكسب الشركة ، طبق للمدى الذي يمكم أل في موضيه بيد. ميرة تنافسيه competitive advantage. إلأن المواقع الصَّابية لا يمكن أوتهي مريد . در حساب شاركة مرق منحه على أنه بقدم ferma افضل حودة، وخدمة، يجب عددلك الرئيس . حديث و حدمة عن تعديد الدلث، بعد الخديد الموقع شمييز differentiating عروض تسويق للدي بحست بعص سسهنگیر جا ده دافته

directive advantage الميرة التنافسية

- حسن حالمس تخسب الشركة عن طريق تفديمها فيمة أكبر للمستهلكين، إماً من خلال أسعار أقل، أو عم صوريده بديواند ولتي تبرأ الأسعار لأعلى

. الحدد شاهد المميد . بحث أن يمكر السوقول في تجربة العميل كلَّها مع منتج الشركة ، أو حدمته معر . حد من إن النطة ظرق تعبير ملسها عد كل نقطة الصال بالعميل. ما هي الطرق المعددة عي . عنه أندان . مد عسها أن غروض سوفها بها؟ تستطيع الشركة أن تميّز نفسها على كل من طب that receives channels people in a small of the control of the

مع معالية product auterent على طول مدى الطَّبِف في أحد طرفي العلب عب سبه مدحاج، والصَّلَب، والأسبرين وحتى هنا يمكن أن توحد معد لم عن ما تدرية و Perdue أن علامتها التّحاريّة للدّحاج أفصل - ها. «

ي يكن تحبير ها نصورة مرتمعة ، مثل اسيارات ، والماس ، والأثاث تكريس منا هذه يمن ميسير نهاية أو أدائه، أو أنافتها وتصميمها الدلك، تقدم موجو ١٨٨٠ معت أماد معدد رمون بعيه الرائعة. وبالمثل، عكن أن تميّر الشركات مشعرتها على حواص مش «لشدق» أو مائية، أو القابلية للإصلاح

. عام الله الما الما الما الما الطبيعيّ ، يمكن أن قبل لفركة احدمات لتي تصحب المتح الكسي لمبير تبيير الحدمات service differentiation من حلال التسعيد الأسوع، أو ضريح، أو معسية مثان يت و ب BankOne فروع حدمات كاملة في محلات أسوم ماركت لتوفيز اموقع امريع مع بعيل يرب عياية الأسبوع، والعطلات الأحرى

ينك أن يميّر النَّشيبيد شركة عن عبرها، مثلما يمكن أن تفعل حدمات لإصلاح دلك بصر فيرجب ر مشتري السيارات بدفع المريد للانتقال مسافة أطور لشراء السيبرة من ناحر يقدم أفصار حدمات مَرْ وَغَيْرَ بَعِصَ الشُّرِكَاتَ عَوَوضَهَا عَنْ طَوِيقَ تَقَلِمَ حَدَمَةُ تَدَرِيبَ العَمِيلِ، أو حدمات سنشاريَّة -به معلومات، حدمات بصائح يحتاجه المشترول فتستشير مشأة مكيسوبMckesson ، وهي شركة تحارة جملة رئيسية للعقاقير ، 12.000 صيدليَّة مستلَّة لتساعدها في تحديد لله يه. ولمحرون، والأوامر المحوسنة وتمساعدة عملاتها في النافسة الأفصل، تكسب مكيسون ولاه ومبيعات أكثر

. كسب لشركات التي تمارس تميير الفاة hannel differentiation ميرة تنافسيه من حلال تطرق نني م به تعصبه قبانها ، و خسرتها ، وأدانها - فحددت أمارون دوت كوم Amazon ... و در Deil ، و فور سسها بعيدا بقبواتها المناشرة مرتفعة الخودة ويشتهر تحارها في حميع أبحاء أنعتم بجدماتهم مر

ف يكن أن تكسب الشركات ميرة تنافسيه فرية من خلال تميير أنس people differentiation - نعيير سر قصر أن يمعله منافسوهم، وتدريمهم فيعرف العاملون في ديريي Disne الله ودودين ومشهجين سمية حصوط الحوية السنعافورية Singapore Airlines يسمعة ممتارة سمس كياسة انعامين فيهما وتقلم أي ي ١١٨٠ أناسا متأكدين من أن الحلول التي يريدها العملاء هي التي بحصلون عليها. وبحدج تمير الأس أل مشركة العاملين فيها الدّين يتصلوا بالعملاء بعناية، وتدريه تدريد حيدا مثال ذلك، تدرب ديري عدس في مدن ملاهيها تدريبا متفنا لصمان أن يكونو أكداء، ومرحبي بالعملاء، وودونين معهم مس والام سحين الدَّحول إلى سائقي الحط الحديدي المفرد إلى الدَّس الدِّين يكسوه الطُّريق الرَّيسي وبدرت الرعامل عاية ليمهم العملاء. "ويدخل السعادة على الناس"

حني عدم تبدو حهود الماهسة عس الشيء، يمكن أن يدرك تشترون العرق ساء على تجيير صورة mace differ الشركة - فيحب أن تنقل صورة الشركة، أو الدلامة التُحريَّة عدم مُنيرة سنج ولعد مميز، ويستدعر تطوير صورة قوية، وعيرة الإنتكار، ونعس الندق ولا يمكن أرنعور سنوي

. . . ثابت العدم بالسائد المورق قيادة الم



العالم العالمة والإي صابة من الأنهام وتوزيق ومسهجيل الإيدرات كل عامل بعدية الفهم العنداء والاستج

حد سيرات لتامسية الصحيحة

مرا با المسلم عدال في الانتساب عدد من الميرات التنافسية المحتملة ويحمل أن تحد المسلم عبد المدرجة عديد موقعها العبدان تحدد كه عدد Man Man التعبيرات عيد

عدد الاحتلاقات التي تروج عدد الكتر من سدون أن شرك المراجع المدينة المراجع المدينة المراجع المدينة المراجع الم

ر رميدوقون حروت بالشوىت بعد أن نصع عليه على اكثر من في واحد وقد كار هذا الله من في واحد وقد كار هذا الله من شركة على من شركة على التراس في الكثر من القطاعات لعليهرة ، قدون لظركات أن توجه الله بحوث تديده وقعه على في حدث النور مثال دلك، قدمست شركة يوبليفر Enders أو مصاور من مع يلاه في وحد معدمة بلك كلا من منافع الشطيف ، وإزالة لعوقى والترجيب في منه واحد ومن موضع براحد ومن موضع التحديد والتحديد من منافع الشطيف ، وإزالة لعوقى والترجيب في منه واحد ومن موضع براحد ومن موضع براحد ومن موضع براحد ومن موضع براحد التحديد بالمحدد والمتحكم من ملحات لعائم المتحديد المتحدد المتحديد المتح

أي الاختلافات تروج؟ ليست كن حتلافات لعلامة للحربة معوية، أو تستحل والمعلى كن حاص تير جيد ويكن حيلاف إمكابة لإشاح تكانيف ليشركة مثلما ينتج منع لعمين المائد، يجب عامد الطرية الطرق لتي تميز بفسها بهاعن المافسين بعدية ويستحل الاختلاف المشبيديات المحدد عليه المائد المؤلد حديد بعدير القالمية

- مهم أ mportar يقدم الفرق منعة مرتفعة القيمة للمشترين لسنهدون
- من المام المارقدم المدوسون هذا العرق، أو عكن أن تقدمه المتركة بأثثر من طريعة عرة.
- مندق «прет» بكون الفرق متموق عنى لطرق الأحرد في فكر أن يحمل به المسلاء عن ضد الدوة
 - ° من ممكن توصيله communicable يمكن توصير اللوق بمشتوين، ورؤيته لهم
 - · . فاني preemptive لا يستطيع شافسون نقلبه العرق سيونة



الله مسلمه یک رمحموسات نید و تعدید این من علی تعدید من علی تعدید و تعدید این معالی و تا معالی و تا معالی این م ما می علامات تجاریه مقدید لیکنه افرار سعر می معدد این این معدد می معدد می تعدید می معدد می معدد می داد. ما می علی رمایی و ما دی (MI) صبیعه افرار سعد می و تا به شد این معدد می داد. می این این این این می در این این این می می داد.



ا الحريد أكثر بالمزيد أكثر " تقدم هيجن دارس الأيس كرم فائق لحودة سعر لد سنو تحسيه من أس أنها

الأقل بالمزيد من الأقل". دائما بوجد سوق للمتحان التي تقده أقل، وبالذي تكنفة أنوا ببعد عندة مرس أو برعسو في المنظم المنظم من الأقل من المثالي، أو يشرئو عن بعض الأحرس و تصفير ت من حلات، سيسعد المستهلكون للأداء الأقل من المثالي، أو يشرئو عن بعض الأحرس و تصفير ت من السعر الأقلّ. مثال ذلك، يقصل الكثير من المنظم المنظم المنظم من يعشروه من المنظم المنظم مثل حدادي العرب عن المنظم المنظم مثل حدادي العرب عن المنظم المنظم

المزيد بالمزيد. يشمل تحديد موقع "المزيد بالمزيد" تقديم منتج، و حدمة العليقة المرتمعة و و المسلمة المرتمعة و و المسلم الم

موت بدلك المالك المناف المناف و ليروية المناف و المنافق من تعم في الحودة فقط ، المسافق المسافق من المسافق المنافقة المنافقة المنافقة و المنافقة المنافقة المنافقة و المنافقة المنافقة المنافقة و المنافقة المنافق

السعر عن الزيادة العموية السعد على من الأفضل فقط " في فشة كل منت ، وكل حدمة ، من عدرة والمطاعم و المناهم و الأزياء إلى السيارات، وأجهزة المطبخ ، وسده السنيالكون مي معتمر المسيارات، وأجهزة المطبخ ، وسده السنيالكون مي معتمر الأسر ويتهجز البضاء عدما يدخل منافس جديد فئة لها علامة تجارية مرتفعة السعر ورحدت فيهوة من المناهم المناهم على المناهم ا

وسعة عامة، يجب أن تبحث الشركات عن الفرص لتقديم العلامة التحارية "الأعصر أكثر الأسر كثر" في أي فئة منتج، أو خدمة أقل تطورا. إلا أن العلامات متحدرية من موع "المريد للمريد" بكر تكون مهددة ايضا. فعادة ما تدعو المقلدين الذين يقدموا نفس الجودة لكن بسعر أقل ما لسلك العامرة عن لها مبيمات جدة خلال الاوقات الجيدة يكن أن تتعرض للمخاطر أثنا. فترات الهبوط الاقتصادي عدد

المزيد بنفس الشيء. يمكن أن تهاجم الشركات موقع المزيد بالمزيد للمافس عن طريق تقديم علان ند .. بحودة شبيهة لكن بسعر منخفض. مثال ذلك، قلمت شركة نو يوتا حط سبارتها اللكوس بافتر - حد الزيد بنفس الشيء " لأول مرة في التاريخ تباع سبارة فسيد الزيد بنفس الشيء " لأول مرة في التاريخ تباع سبارة فسيد 72.000 دولار". وأوصلت الجودة المرتفعة لسيب رقيا "الكؤس خديدة من حد" مراحعات المديع التي قدمتها مجالات السيارات، ومن خلال شريط فيديو قدمت متوزيعه على مطاق و سه وانفي يظهر مقارفات مسحية تبر أن ند اللكوس كانوا يقتموا للعملاء مبيعات أفضل والمرسيدس ونشرت دراست مسحية تبر أن ند الكوس كانوا يقتموا للعملاء مبيعات أفضل ، وتجارب حدمة افضل عا يفعله تحار المرسيدس ونو. الكثيبون من ملاك المرسيدس إلى المكزس، وبلغت بعدة شراء المكرس 2016، وهي صعف متوسد

نفس الشيء بالأقل. يمكن أن يكون تقديم "عس الشيء ولأقل" اقشراح قبيمة قوي - فكل فرد بحد الصفقة الحيدة. مثال ذلك، تقدم دل الصلاحات متكونة المجودة "سعد أقل للأداء" وتستحدم محالا العدم المحالات المحالة ا

ي. ما وه الأور مراد من الأقل تبية أقل أداء للمستهلكين، أو أقل منطل مده محارب قامسي دو لار Family Dollar ، ودو لار جسرال الم د يه راد دريد من راد إلها فتحصل على أسعار متحمصة لا يصدقها عقا مصعر بدعد. وعده سنحد م وكلاء السفر (انظر النسويق الحقيقي (٧-٢))

مالات عمد مدر علمة براج نفديم الأكثر بالأقل وتقول الكثير مراات الم الم المان در بمحاسب الصل منحات واقل أسعار لمستوى أداه معيل سيد بني نشجها نفده أفصل بطافة. وأسعار منجفصة كل يوم. وفي لمدي نه ب كال من هذه مو قع الشامحة هذه فعلا . مثال ذلك ، عندما وي به مخرب ، ما اس کسی شارل محنیة

السويق التعبعين (٧-١)

اقتراح فيهم ساوت وتست: الأقلُ للمريد من الأقلُ

باحاسة للاسته تنسبه الما سنرافي هذا؟ تكون ساوت ويست الح بي عدم فيدم فيرح بيمه الأقل بالمريد من الأقل ا

- لاه من في فيه شخه بي العملاه في تقرير مستهلك السمر حوا من ووارة للل عولات U.S. Department of Transportance . N

. "سيدر ميجمصة ، لكن لا يعني هذا مشقة في استقل وسوصيح الاشياء ي . ي. ، أو مفاحأتهم، أو ادحال لمهجة عليهم وطف لأحد لعملا.

منتصبه العاملون في ساوث ويست أن يرتدوا مثل الحي الحبيث في يوم سال باتريث St Patrick v Day رين 👌 بن في عبد العصب Easter وأي شيء تقريبًا في عبد الهانووين Halnween كما سمعت تنصيفه

معروف أن كيلهر نفسه يرتدي ملانس مثل الفيس تريسني Eivis Presley ليرحب بالركاب سأحييرات عبد السوالة، يقيدم وكلاه التُداكر حواتر للركبات للأبن لهم كبير ثقت في جوارته تهم في صناديق العفش العنويَّة وطهورهم أثناء ركوت السافرين عثارم ونع بي ﴿علامات على الانتركوم وفي إحدى الرَّحلات؛ الأحيرة... فترح طبر، *أل يفوه لله أقلعة الأكسوحين من السنف. توقعوا عن الحوف، والسكوا الفاع، وشدر الفاع إلى وجوهكم الرا . بعد أنف صعار مسافرين معكم، لنوا قاعكم قبل مساعدتهم في ثبت أقلمهم. وإذ كالإسام فقلال بعد سان به نحب أكثر ا

حمر مقر لرتيسي للشركة بعكس إحساس الدَّعابة لذي الحفوط الحوية

عمل ربارة إلى المقر الرَّئيسي نساوت ويست، وقد تعتقد أنك تطبوف عن Pec:Wes > Plastics . فتكون الحدران مرينة مأكثر من عشرة الاف, طار صورة - دون مسالعة - نحون مد حمد مات الألبعية لذي المناطين، أو هرب وهو يرتدي ملاس مثل عبس بريسي. أو صار ب ترات اسافسين وبعد دلك هناك دبية مشورة، والله عنفر حار محس كما ياهث

هر نب سي يکن رؤيتها .

. نشال ليت Continental Late ودلنا اكتربريس ١٥٠٠ ١٥٠ وشني يست الأن 2.900 رحلة بوميًا، وتخدم 59 مدينة في الا ولام وهي الأوقات احمده الوردان شركة الحطوط الحوية الوحيدة التي تحثَّق أرباحا بصورة منسقة عبى سمه الماصية. مس مونة في الولايات التحدة 6 بليون دو لارا، بينما حققت ساوت وبست رحد قدره 442 ميون دو لا بر اي الحطوط الجوية في الولايات المتحدة مجتمعة مع بعضها معص



نقدم سارت ويست اقتراح قبعة "الأقل بالزيد من الأقل" الكلاسبكي. مع الكتبر من الشعة - وبدأ كو شي. في مدت مراسَس الشركة، ورئيسها هرب كيلهر.

والداء والمناسب المنا ساوك ويستاوها فالمتا للشركة الأكثر تغليد المحلة فووش مساود ت المحمد الماسي و المعامري للفاء وإنها سلم ما تعديه فعلا إنها تنعب ما الراجة

her from Texas, with Love and Peanats New York Language and a color d 1999 p. 11. Wendy Zellner Suchwest After K. S. M. d. S. Bon Saxwad, Harror Has Rel. 1 (ASS) and Associated State Victor Various Victor Saxwad Victor Saxwad Victor Victor Various Victor Victor

عبي الحدمة الفائقة أولا، أو عبي الأسعر الأبا

المريد بالمريد المريد " سوق هدف واحد، سِما تحدث الأن بالمريد مر أن " حد، في. عادة يوحد مكان للكثير من الشركات للحققة حيث تشعر كل مهرمه فو محققة

بي. مهم هو أن كل شوكة بحب أن نعد استوانيحية تحديد موقعها المحجة. ننك بريها السنهدوين. فلا يوفر تقديم "مص الشيء بمس الشيء" فقط أي مياة أنوسيم، مناك ن بر استفنف الطَّويق والشُّوكات التي تقدم إحدى مفتوحات القيمة حاسرة - أعص التي و بالديد. إلى إلايتراء أو "الأقلُّ مفس الشيء" متفشَّق بالتَّأكيد فيدرك لعملاء سرعة أنهم لا يحسور عس رَ ٠ ... وبقولوا ذلك للآخرين، ويهجروا العلامة التجاريّة

يذير بهان تحديد الموقع

بعد موقع الشركة، والعلامة النَّجاريَّة في بيان تحديد الموقع positioning statement سع بيان الصبيعة التَّالِية (اللفظاع، وإلحاجة السنهديين) تكون (علامت لتحاريُّة) (عهره) . سن الشعولين الذَّين بحتاجوا إلى إقامة منظمة، يكون بأنه Palm اسف الأكثروم ألذي بسمه نا بدر منفات احتياطية من على حاسبك الشخصي يسهولة، وعولية أكثر من انتجاب لماسنة المروم هل احبال بكول بيال تحديد الموقع تفصيليًا أكثر :

يان تحديد الموقع positioning statement

المستعمل موقع الشركة. أو العلامة النّحاريّة - ويأحد الصّيعة التألية (مفضع، وحاحة لسنا الله عامد التحرية) (لمفهوم) أن (غطة الاحتلاف)

سهدكي حشر وبات العبارية صعار السل الشطاء الدين لليهم وقت قبيل بموء. يكون موشل مو . Most a D شمروب لدي يعصت طويه كشر من أي علامه محرية أخرى لأرب عمر مساق مر

الحزه الثالث: فاسترم اشروني و سرور و مساور

ا المصال بوله حداد والا مستهدى بشرونات العارية اللين لديهم وقت قليل للوم في ال مد ما را مداد والا مستهدى بشرونات العارية اللين العصاء العشة (له أعلى كافير) من المداد بدراء في دعادة الشهدات بكر أن تكون مشتركة مع مشجات أخرى في نفس على المستوان بداد بوراد عداد المداد الشهد مدالاتها وفي بعض الأحيال بصع المسوقول العلام مداد والداد بالمات المداد فال خديد بقاط حثلاتها .

ال رحم و من الرابيد محمد تنظير فاعدتها عد تسخير المبينية ، وبدلا من وصعها في المبادر والمعالم في وصعها في المداد المبادر المب

Communicating and Delivering the Choser Poster and period . الهوقع الهجيار ، وصل الهوقع الهجيار ،

حسر براي . يحب را نتجد بشركة حطوات فوية لتسليم لموقع المرغوب فيد، وتوصيله لنسمهم.
 حسده را وحب با ندعه كال جهود فريح الشريفي للشركة استواتيجية تحديد الموقع.

و سندس خديد مرفع بشركة حراه و قعبا، وليس محرد كلام فإذا قورت الشركة أن نس ديد مرحد مد حديدة المنسور محدد و حديدة المنسور و حديد و بند و بعد و المنسور التكتيكية لاستراتيجية تحديد الوقع مد محدد و بند و بند و بعد و النعاصيل النكتيكية لاستراتيجية تحديد الوقع مد محدد و بند من مدوق مربع من وقع مربع من وعدا و بعد النعاض و العلم في أو ساط مرتفعة الجودة و كما بعد المدود و مدود و مدود فر غرانه لهم محمعة طيبة في الحديدة ، و نطور و سائل مبيعات و وعد مدود و بعدات و مداهم عربية المهدد مداهم و وعداد مداهم عربية و مربعة و مربعة المدود و المداهم و عمل تصابية و المداهم و المداهم و وعداد مداهم و عمل تصابية و المداهم و المداهم

مده حد شد قد س من لاسهن أن تأتي باستواتبحية جيدة لتحديد الموقع عن تصدده المدهدة لتحديد الموقع عن تصدده المدهدة وسدد المدهدة وسدد المدهدة وسدده المدهدة وسدده المدهدة وسدده المدهدة وسدده المدهدة وسدده المدهدة والمدهدة وا

سعراص المعاهيم

لاب و مد عد عدد و سه لاسر تبعيه التسويل التُعرِث، والاستهداف، وعديد الله وعديد الله

وي أن بدوا كل النشب بن في أسوافهم، أو على الأفل سراكا المشب بن على 123 من ويشر أن المشب بن المشب بن المشب بن المشب بن المشب المشب بن المشب المش

يرب الذلاث عطوات لتسويق الهدف: تجزئة السُّوق، ونسويق الهدف، وتحديد مونع

سول السوي تصعيم استراتيجيان لناء تعلانات مصحة (Anthor its and season) و المهاد به المهاد به المهاد به المهاد به المهاد به المهاد به المهاد بالمهاد و المهاد المهاد

رى. ومناقشة الأسس الرئيسية لتجزئة أسواق المستهلك، والأهمال.

را ما رد عدة وحدة لتحرية السوق لذلك، يحرب المسوق متعيرات محتلفه بني الهدعلي اعدار برا مد و السيوس مستهدت، تكون متعيرات التحرية لرئيسية حجرانية، وستذبه، وعدت و مد ته المستوس مستهدت، تكون متعيرات التحرية لرئيسية حجرانية، وستذبه، وعدت حد في المستوسدة الإلايات، أو اللذول، أو الحبراك وهي التحريق اسكانية المستوسدة ويتمام المستوسطة عنها من والمستوسدة ويتمام المستوسطة ويتمام عدة عداد المستوب بالديانية، والأعراق، والأخيان، واحسية ومي تتحريق عبد المستوب المستوب والشعل، والمستوب الديانية، والأعراق، والأخيان، واحسية ومي تتحريق عبد المستوب الديانية، والأعراق، والأخيان، واحسية ومي تتحريق عبد المستوب الديانية، والأعراق، والأخيان، واحسية ومي تتحريق عبد المستوب المستوب

و ستحده مسوقو الأعمال الكثير من بعس التميرات لتحرية أس فهم الأن سوقي لأمد يقتوم التحرية أس فهم الأن سوقي لأمد يقتوم التحرية أن التهديد وحوص للمدر وه عليه التحريف المستعدد وحدم الشركة المستعدد المستعدد

شرح كيف تعرف الشركات قطاعات السوق الجذابة، وتختار استراتيجية تسويق الهدف السهد في أصد في الهدف السهد في أصد وحواس نوه، وحداس لهدف السهد في أصد أعلى المستوجد في المرح - - - المدال الشركة، وموادها وتحتار معددلك حدى استراجمت تسوير فهدف الهدف بدر مدال المركة، وصده مدال المن صبح حداً إلى صبح حداً إلى صبح حداً المن المسترال المستراكة المست

وراها الماعل حبيسة متطلبات للكحرانة أعجابة أقوص أنك مليوصيح في شاف معاصره حيات ر المالية التي حمية الشاعك الاطرحياض المحص بدي بعد عدد مع مد المالية المالية المالية المالية المالية المالية ا ؛ مدفئة كيد نصع الشركات مشحاتها الأقصي ميرة النافسية في السوق. ر س را لاحد متعلَّمات الشَّحرِيّة لحمسة بعد الله الشراء من ساحها المحت أراجدة السرائيل تتحليلا عوقه الشوال ر ما به سنديد في للد دنيا محدرة وسكونا مهمه تعديد موقف من للان حصر ل م من عبد مشركة الصلميرة أن تنس استراتيجيَّة تحانة النَّمير؟ اشرع حاسك معمار مراسيات شافسه مناشه مراسي مبيها موقع واحتيار المميثوات التنافسية الفيافسيين معد و المعالم ين السويل، ما اللَّي يعليه المصطلح "تحديد موقع النته"؟ ولماد يكون مهما؟ والمراب والمام والمتابع المائية المعالم المتابعة عنوا أوالعما المشركات مرافع المدام بدره فتراج القيمة المقدد في شكل (١-٤). صفاقتراج غيمة لعما (عدرة Ton R' (مواقد - فيما المراجع المراجع المراجع والمنطق المرابع المراجع المتعار الشيء الوطع التعا المراه الوضح وهو هو مناسب؟ ح الله الله الأحجيد المسرو مرفع الله لاحتلاق لمحددة الربعة ولك بحدال والله يطسو المعاهدم .. سبب مناقشته في هذا القصل ، يكون بويرم PRIZM أحد علم تحرثه عصر خيرة بألفة الص تنوف ويت مناوية www.tetrad.com peensus disaprie اسعراص المصطلعات الرئيسة م نخرنه لتدبين تبعاليس د Tiffany و وكيس Macky دون مرت Wal Mart ----niermarker segmentation فاسواق niermarker 3 14 180.11 2 5 ب مدير منتج لسنج حدمات ماليًّا بناع للمستهلكين ماشرة على لإشرت والقدمي الأكثر أهمية بمشركة مو تكلفة local marketing محنى bc av 12 vivi 2 - 12 v = 12 x حصار على عميل وهده هي الكندة الصاحبة لإقباع العميل شراء حدمة وأحريت حصارت مع كراس market positioning في السوق market ب سجة المحرقة المركزة، وعبر المعبّرة، وتعهر نتائع الاحتداث أداد العاقصل استرتيجة؟ وبالدا market segmentation of a design رتم التجزئة المركزة occasion seem intulted have a six شر م 1000 احالة عنوص مستهدف حداً عنى موقع ويت مثل تمويل بدهو الديميمة (كالمحد ١٠ وكلمات راه بال عديد لمر في positioning statement ش بدعد، و IRA، و ROTH product position and algo nographic segmentation amount of which • دفع 80 دولار لكلُّ 1 000 حالة عرص tired market due of . حصول على 400 نقرة عميل للموقع، و 40 محاولة عميل، و 20 عميل متكرر target minimum way was حتج النّجزئة غير المميّزة entiated for maxis marketing · شراه 1.000 000 حالة عرص على موقع الوبسا value proposition ini - i

· دنع 1 مولار لكن 1,000 حالة عرص

حصول عنى 000 2 نقرة عبيل للموقع، و 100 محارثه عمير، و 40 مبيل شكر

سافسه المعامس

رنفعل ردف

استراتيجيات الهنتج، والخدمات، والعلامة التَجارية PRODUCT. SERVICES, AND BRANDING STRATEGIES

ين مذا الفصل، يجب أن تكون قادرا على

تعريف المنتج product، والتصنيفات الوئيسية للمنتجات، والحدمات

- وصف القرارات التي تتأخدها الشركات بالسيبة إلى منتحات، وحدمات الفرد، وحفوظ لمنتجات.
- ما فشة استراتيحية تحديد العلامة التحارية القوارات التي تتُحده تشركة في ما علامات لنورية ، وردارتها .
- تعريف الأربع خواص التي تؤثر على تسويق الحدمة، وعوامل التسويل الأحرى التي تحتجه لحدمات.
- ماقشة موضعين منتج إضافيين: قرارات المتج المنوولة احتماعياً، والنسويق اللوفي للعنج.

استمراض المعاهبم

لا. عدان أصبحت لديك فكرة جيدة عن استراتيجة الشويق، سوف للفي غيرة فاحصة المسترفيق مسوفور في عبيد عدالت والمستويقي - الأدوات التكتيكية التي يستنجده المستويقي - الأدوات التكتيكية التي يستنجده التاليق من الشوق من سجيدتهم. وندرس، في هذا المصل والمعلل التالي بقي نظرة في تصول المني المستحدد، والعلامات التجارية، وتدييرها. وبعد دلك، بنفي نظرة في تصول المنية

لى ، النَّالَث: تصميم استراتيجية تسويق عاد النا

ر من المداد الشاميو المادية الرواقعيان. وأن العلمة طلب مثل أن تعديدان تحديد الموقع الكلية إذا وأن المداد المادي مستداد الصلعة على سنو تقديمها في هذا التصل

الترجير على التعيية

مد المدافقات أفراد معدر المدافقات والمرافقات والمدافقات أفراد معدر المدافقات المد

. انصل مصفحة SRC المرلية في موفع الويب SWM extenutiorench com . وراجع صنع Sularust مع مسين في دور ناجر نجزتة علابس السيفات .

-) مل يكنك أن تستخدم Solocast ليساعدك في إيجاد موقع ثجارة نحرتنك التّالي؟
- و المال بديك فلد دات حر مكتشبة بتصارا مجتمعين في مناطق تحارثك الحالية؟
 - ٣٤ هل يكنك أن تستخدم Solocast في الوصول إلى هدفك معالبة أكبر؟

التركيز على الأخلاق

ستسر الألمان الاكترونية في النمو ألسريع ، وحقد تقويم متضف صبق سنة 2004 لتحميع الإلكترونيات الاسبيات المسيات المن أسر الولايات المتحمدة وبراف محسر غدر عد المه الذا المتحدة وبراف محسر غدر عد المه الذا المتحدة وبراف محسر غدر عد المه الذا المتحدد على المرامع الألمان ورحد المن المتحدد الأولى والكار (محدد المتحدد الأولى و الكار (محدد المتحدد الأولى و 2004 مرعد عدد 17) محدد المتحدد الم

ر حد منه بروس سحن الأبدال الإلكتروبية الماس لا بادعوا النشريعات الصناعة؟ ولمادا؟

ما در در در میداد در سه بی از ما استهدای از فلمارا در



رب التاغاز، قال العبارة الرائعة "هذه الدونت الطازحة من كربسي كريم ، أده حد الدونت حيدة لدرحة أنه يحت أن تكور عد الدونت حيدة لدرحة أنه يحت أن تكور عبد أن ويكون مثل هذا الشرويج المجاني المعبار لكربسي كريم، كما لعنت لدون الدون أن و را بارزة ايضا في فيلم الألوان الأولية Primary Colors، وعروض تلعر مثل المعروب المعاروب ال

بيان، تعمل كريسبي كريم أكثر من محرد بيع الكعكات المحلاة بالسكر فنت حين سحوية متفنة الإعداد لعملائها، لحظات تكسب شعبية لدي كل فرد في "مدى المساس " بمحل كريسبي كريم. لقد لاحظت مديرة النسويق جيفر جاردتر Jenniler في سيارة رأيت عامل من عمال الياقات الزرقاء، وأم حامل، وسائل دراحة. ورحل عمل المسائلة وكلهم واقفون في الصف عدر وسي كريم، وكانوا يتكلموا جميعهم مع بعضهم بعضا مثل الأصدقاء مدرم ويسي كريم، وكانوا يتكلموا جميعهم مع بعضهم بعضا مثل الأصدقاء مدرم ويب و يقول المعجبة بكريسبي كريم جامي كارن Jamie Kam ، علمك تجربة واحدة وعبد أكمه كي تفهمها! " فأكثر من الكعكة المحلاة بالسكر، في الحقيقة تكون كريسي ويم عالم لذيذة . كما أن إنتاج لحظات سحرية للعملاء بمثل تجربة للعملاء بعث أخرة حميلة للعملاء بسي كريم. لقد از دادت مبيعات الشركة بأكثر من ثلاثة أمثالها في أحرة سؤات "

من موصح، أن الكمكات المحلاة بالسكر ليست محرد كمكات محلاة بالسكر فقط علم تبعه كسس تدم يبدأ هذا الفصل بسؤال مضلل بسيط: ماذا يكون المتح عدد الإحدة على هذا أسؤل. بلني عرفس صرق تصنيف المنتجات في أسواق المستهلك، والأعمال. ويناقش بعددات القرارات الهمة ثني تأخذه سوقون بالنسبة إلى المنتجات العردية، وحظوظ المنح، وخليظ المنح وينفي يظرف بعديث عن الرصيح حرح الأهمية وهو كيف يبني المسوقون العلامات لتحارية، ويذيروه، وأحيرا، بتعرف عن الرص صبعة حاصة من المنتج - وهي الحدمة، ومنطلات تسويفها

> ماذا يكون الهنتج؟ WHAT IS A PRODUCT?

تشعر سومي أخلاقواص المدمجة Suny DVD player ، وفورد تاروس I-rd Taurus ، وعطبة في كوب ريك مانه

مند و تعدية هؤال المستنكون مرتمعي القيمة " يشكل هذا الحب لعلاقة العير بعد مستنبث الأساس لنحج كريسي كرم.

غدا سد نجرية بعدادمة التحارية كريسي كرم القوية جيشا من التابعين المتحسير الزير المكان المتحسير الزير المكان و (Ceres Wood) منتخا برئيس لأوى للطوير المحل الكريسي كرم الإينتظر الناس في الصف لساعات كي يدعم المعال على يدعم المعال على يدعم المعال المكان المائي المكان مع بعضهم بعضاء ويشتري والمستوا بديلة الم أري أي شيء أقرب لمشاعر حب الناس مر عمد المدارية المائير المدارية المائير المائير المدارية المائيرة المائيرة المائيرية ال

وريسة يكثر من حيران، يكون وصول كريسي كريم حدثا للاحتفال به فيرس السيدكور في كالكامس Clackamas بالريحون Oregon بحفر الأرض في معل كريس الديم المنزلة وسيفية خعيفة وحشود للاعمين. فعندما افتتح محل جديد حرر السيد المالية بالمالية بال

مدارداً لأصدك في بطلاء السارد، سدعات قبل فتح المحل، وأتي البعض وهم يرتدون محدد و المنفض المشروبات، وعدد و عدد و المنفض شريف العدد و المنفض شريف العدد و المنفض المروبات، وعدد و المنفض شريف المدووووو الما تقد حدث هذا في السبة الماصية في فارجو Fago و ولادعيد المارة الماركة و المرابق الماركة و المدافق و المربكة و المدود و المدودة المد

ا جالاً عنين له يسنى أن سمعوا عن كريسي كريم، تنتقل الكلمات بسرعة. لكن مدر و بساء و عادة بسلم الخاصلون على امتيازات المحليون عدة عشرات من المدينة - كم محف في ديو محلية ، أو لمحطّات الشرطة ، وإطفاء الحريق للمدينة - كم سابد و بنع محل حديد في فوينكس Phoenix ، كان العمدة جو أربايو Arpaio بالده مد شدة في أو يكا م رجل القانون المعروف بأنّه جعل المساجن يرتدو

we as the a course of a general contract

اده الله المساء أو الحلامات الماللة وبين هدين الميصار تقع انتظر من الحلاب علم من المدين المساعد الله

من المحدال الصبحت المشحات، والخدمات عن يَه أكثر، وأكثر، انتقل الكثير من تشرفت من وريد من المرفت المرفق المرف

ين نحدر مهمة دائما مي صناعة النسلية - فقمت ديرس بيت ديرت مهمة دائما مي صناعة النسلية - فقمت ديرس بيت دكريات من حلا الامهه. مديره بيت دائم الله التحريق التحريق التحريق والمدينة التحريق التحر

وب ب ينتركات التي تسوق تجارب أن العملاء يشتروا أكثر كثير من مجرد الشحات. و لحمات (عد ينشرو ما الذي تفعله هذه العروض لهم (٣)

مسونات المنتج، والخدمات Levels of Product and Services

يحد محصور المنتع أن يفكروا في المنتجات، والحدمات على ثلاثة مستويات (نظر شكل (١-١)) هف كر مستوى قيمة عميل أكبر . يكون المستوى الأساسي أكثر المعة الرئيسية المتوسية المستوى وي تدول المستوى وي المساسي أكثر المعة الرئيسية المنافقة الرئيسية التي يبحث عهد تصحيم للتحدث . يحد المشكلة الرئيسية التي يبحث عهد لمستهكور أولا والمسيمة التي يبحث عهد المستوى والمستوى والمستوى المستوى ال

لح . الدُّنْ تصمه استراتيجية تسويق قادة ال

product pin

سه من نديته بسوق الانتداء، أو لاستحواد، أو الاستخدام، أو الاستهلاك، ويكن المر ما ما الحدارات

وسب مبر حددت مي فنصد العام، ويد وليه اهتماماً حاصاً. تكود الخدمات الاسداد المعدد العامل المعدد العامل المعدد المع

سرمة دروران

عه نكر أر عديه أحد لأعرف لطرف أحر لانكون ملموسة بالصرورة، ولايمتح عها بلك

Products, Services, and Experience والمحارب Products, Services, and

الله من مند رحد في فراص حول maskeraterine. فيبدأ تخطيط المزايج التسويقي نصباعة عرف فند مند، فديلا. عبدت البصيح هذا عفرض الأساس لذي تنني الشركة عليه علاقات مربعاته. و . . .

مست من من سوق شركة كلا من ملع ملعوسة ، وحدمات . ويمكن أن يكون كل مهد حرا المستد في حدث من حدث معرض عني خد التنبيسين ، يكن أن يتكون العرص من سلعة ملعوب من المستد من المستد من الإستان ، أو الملح - ولا تصاحب أي خدمات المنح الله المستد من المستد في المستد من المستد في المستد في

د معدت لمنتج والخدمات والعامد النيون في معدت لمنتج والعامد النيون في منتج على معدة عمل ملاح سعه المعامد النيون كالمحامد المعامد المعامد المعامد والخواص الأخرى كلها معابة المسلم المععة الرئيسة ومريقة

المستخد أن يسبى مخطط المنتج منحا معروا augmented product و المنعنة الرئيسية ، وامتح من الدين نفديم خدمات ، ومنافع إصافية للمستهلكين فيحد أن نقدم شركة سوي اكثر من محرد المنتخد المنتخد المنتخد على المنتخد ال

يد و المنتهدي المنتحات كحزم مركبة من الماقع التي تحقق احتياحاتهم وعند تطوير المنتحات المن المنتفذة ال

Product and Services Classifications والخدمة

ني سه ن، والخدمات في فشين واسعين نناء على أنواع المنهلكين الدين يستحدموها - متحات منه والخدمات المستهلاكية) consumer products، و متحات صاعبة mdusmal products و متحات صاعبة المتحرب والشعريف وبالنعريف وبي بنص المتجاب والشطيعات، والأسحاص، والدين، لأفكار.

متحات المتهلك

نكر منتجات المستهلك consumer products منتجات، وخدمات بشغريها المستهلكون الهينيون المهنيون المستهدث الشخصي. وعادة يصنف المسوقون هذه المنتجات، والخدمات ماء على كبف بشغريها الممهمات و منتجات الشخص و consenence products و منتجات السوق و consenence products و المنتجات المراحة consenence و المنتجات غير المطلوبة consens و منتجات الخاصة products و المنتجات غير المطلوبة consens was a section منتجات المنتجات المستهلكون بها، ونالتالي مكيفية نسويقها (المطر حدول (١٠٨))

consumer product that with

مترشريه لمستهلك النهائي للاستهلاك الشخصي

عره فأنث الصميم سرانيجة سوان فيادة الما

Augmented produc

Fleiker Actual product

Fr.

1931 - 1011

Fr.

1936 - 2000

penetic

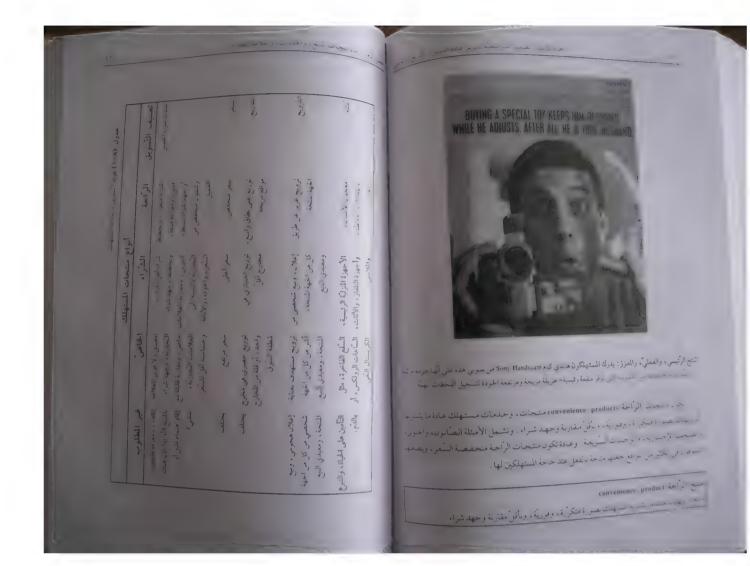
puse

co.

شكل (٨-١) مستويات المنتح.



تسويل النَّجارب: أنت لا تشتري من محل Toys °R" Us الواقع في Times Supare في New York فقط، وإنَّما تحرج



الحره الثالث: تصميم استراتيات مسويق تباده المد

ن المناعية

المستاعية industrial products أي شد والعماعية عندان المستاعية المستاعية المستاعية المستادية الم لدلث يسي الشَّمبيو بين منتع المستهاث، وانتع المساعي على أسس عدمي أحمه المنتح افؤدا اشتري المستهلك حراره عشب لاستحدامه لها حوارماله رتكور يهيك وإذا اشتري نفس المستهلك نعس حرارة نعشب لاستجدامها في أعدا

industrial product selical

يناهي . . باو د. و لننظيمات للمريد من تشغيل، أو للاستحداء في تادية الأعدار

يد يلاث مجموعات للمشحات، و لحدمات الصَّاعَيَّة الموادو لأحرام، و بعرص أراسمية. . الخدمات. تشمل الحواد والأجراء muenals and purs الحراء والودو الأحد مصاحة ر جام من منشحبات المزارع (القسمج، والقطن، والمدرحن، والعواكم، واختصر و ت). صبعية (السمك، والخشب، والنَّفظ آخام، وحاء الحديد) وتتكوَّن لواد، والأحراء الصعة كورت (الحديد، والغول، والأسمنت، والأسلاك)، وأحراه الكوات (العركة الصعيرة، و لمسبوكات). وتباع معظم المواد والأحراه الصنعة إلى المنتخدمين الصاعبين مساسرة ر، والحدمة عاملي التّسويق الرِّئيسيّين، وتميل العلامة التّحاريّة و لإعلان إلى أن تكون أوّ

لك با تعياضير الرأسيمالية apital items) منتجات تساعد في إنتاح المشتري، أو في عملياته تا في ذلك ب. ت، وطعد ت الإصافية فتنكون التشبيدات من مشتريات رئيسبة من السين (لمصاب بكت . و لمعدات الثَّابِيَّة (المولَّدات، والمثاقيب، ويظم الحسب الكبيرة، والمصاعد) وتشمر أعدت إنساب معدت وعدد المصنع المتحركة (العدد البدوية، وأوباش الرقع) ومعدت المكات (حاسات، ال مسوح على بعد (الفاكس)، والمكاتب). ويكون له عمر أنصر مل مشيدت، وتساعد مساحة في

و محموعة الأخيرة من متجات الأعمال هي التوريدات والخدمات suppries and senues تشمل سريدت توريدات التَّـشـغـيـل (الزيوت والشَّحـوم، والهحم، والوزق، والأقـلام) وعـاصـو العـبــــة السائد الدهان، والمسامير). وتكون النوريدان منحات برحة لسحار عساعي الها عادة ما المراد الوارك المعادية. وتشمل خدمات الأعمال حدمات الصياة والإصلاح الطب خراما. ع حسات) وحدمات استشارات الأعمال (الفابوئية، والاستشارات لإدرية، و لاعلام) وعاده

ر منتجات النسوق shopping products وجدمات مستهلك يشربي سهج ر منتجات السوق المستهد وحودنه، وسعره، وأدفتها. وعندما بشنري المستهلكومسهم يكر أو . ويذرو بعدية منسلة و و . وحدث ننسوق ديه بمفواوف، وجهدا في جمع المعلومات، وعمل القارتات ونشم وسم وحدات نتسوق درته بمنفوا والمنظمة . والأجهزة المرابة الرئيسية ، وخدمات الفنادق والطبرات الدند . و سايس ، و سايس المنظمة . والأجهزة المرابة الرئيسية ، وخدمات الفنادق والطبرات المنظمة ، والمنظم مقدم الدع ... رر مسود منحات نسوق منحاتهم مل حلال مخارج أقل لكنّهم بقدموا دعم مبيعات أي سمهدكار في جهود مقارباتهم

hopping product أمنح النسوق

ب مسهدن پشتر به مستهدئ شکرار أفلّ، وبقارن بعناية مناسبته، وجودته، وسعوه، وأناقته

ونكبر المنتجات الخاصة specialty products منتجات، وخدمات مستهلك لهاحواص ليسم ويعرب علامة تحرية بمير ترحب محموعة معنوية من المشترين ببذل جهد شراه خياص فيها ونند المنه علامات خاربة محددة، وأنوع سيارات، ومعدات التصوير مرتفعة السعر، وملابس مصمرين حداث محصصير عبين و نفاويين فتكون السيارات اللاميورجيني Lamborghin على -شر. سجد حديد لأن مشترين به عادة ما يرحبوا بالسفر مسافات طويلة كي يشتروها وعادة لا عد شنرور منحات حاصة ويستدروا لوقت اللأرم للوصول إلى معرضها فقط للحصول عليها

speciality product منتح حاص

حر ص فريدة، أو تعريف علامة تحاريَّة تميَّر توجب مجموعة معنويَّة من المشترين سد، حيد

م سنجات غير المطلوبة unsought products فهي منتجات مستهلك لا يعرف المستهلك عه شيء ، بعد به لك لا يفكر عادة في شوائها. فتكون معظم الانتكارات الرئيسية الحديدة عير مصاب حن -- سنهمت به من خلال الإعلان ومن الأمثلة الكلاسيكيّة للمنتجات، والخدمات المعروفة لكر عب مصد ، برحد مذَّفير عني الحيدة، والنسوع بالدُّم. ويطبيعنها تتطلُّب المنتجات غير المطلوبة الكنبر ص الإعلام... - ي شخصي. وجهود التسويق لأخرى.

unsought product مني عبر نضو

ت سيد لا بدك سيهد عدشي. او يعرفه لكه لا يفكر عادة في شرائه .



معروبه حبد التّنظيمات في تحقيقها أهدافها بصورة أفصل وهذا هو سب دمع كثر من عشر شرك. محمد - كد في ذلك نبك Nike، و تارجت Target، وموبك Buck، وأمريكان كسرب Nike

بين تسويق الكان place marketing المنطقة ثنم تأدينها الإنتاج، أو الحفاظ على، أو نعبير الموافق، السيد عده مكن معينة فتستنافس المدن، والمناطق، والوالايات، وحتى للولة كله على حدد سدد، و المكن الحدد، و المؤتمرات، مكاتب الشركات، والمصاح فعمل تعدن تكسس Teas المهاسية حرى، و وتصيح و الآية نيويورك أنا أحب بيو يورك! (١) وتقول مبتشيحان الحيرات عصية، بدي عصيه حدد السائحين، و المحيرات عظيمة، وأعمال عظيمة الحدد رحان الأعداد سكن، بديد بديد عصيمة، ومواقع عظيمة الجذب رجال الأعدال، وحدد وكانة أنصور المرسية عسد بديد بعضائه ومدت وكانة أنصور المرسية على المداد المناتبة من مواقع عظيمة المحيد عصائعها في إيرائية التفاس مؤت، من محيد حد المرسكي المناتبة المنات

و منح مجلس التصدير الإيرلندي Insh export Board أسوافا حذانا العالم ت (يرسيه المحافظة على المحافظة الم

الدين بالعاص بالحديث بوضع رجم الأصدر وويند ترصيا صفية الشهير على كل شيء من **ناطحات** السع العامر العدين الحديث والمعاشف والمعاشفان

عب سم خوم حالف تبحر وود الله ١١١٠ الم الماليا

و نحل ب بحول الاستحداء ماهر نسويق تشخص إلى وحود اسم الشخص في علامة تجارية ليت ما تعدل مستبر عدر الماه المحاملة علامته التحرية الخاصة به الأحلية وملابس بيك، ومسته عدل ما مدار عدر ما ماد عدرية مخولوبيا، وغيرها، وحعلت قوة العلامة التحارية لاب أورا ما ما ماد ماد ماد المحاملة المحاملة المحاملة المحاملة المحاملة المحاملة المحاملة في التلفار، وأقام المحاملة ماد و محمد المحاملة الم

من من المستخدم الذون و حسر أدوات فعض المغاوت إلا أن فكانه يوجد في با المستخدم المست

ي ٨٠ ٢) قرارات المنتج الفردي، واحدمة المردية

م يك ل حودة المنتج product quality إحدى أدوات تحديد الموقع الرئيسية للمسدق رين معيد المتعرب الفليق و بدلا من دلك، فإنها تعرف خوده بالسينة إلى بناء يع ف المحتمع الأمريكي للحودة American Society of Quality اخودة بالهاجراف النته . Sieman الحودة بالطريقية التالية * "الجنودة هي مني يعود عملاق مردة حري، ولا تعود

product quality ---- 19

سح على تأديته وطائفه، وتشمل منابة المنتج الشاملة، وعوليته، ودقَّته، وسهريَّة ع دي، وحواص دات قيمة أخرى

النسويق التعبقين (١-٨) مجلس الإعلان: الأعلان عن السلع المعتادة

مدي ليكن أن تمام حريق العامة، " و " حدعمة من خويمة " Iske A Bite Out of Crime . لقديم، أو أنَّا أمريكي أنَّ أو ماذا عن الرَّمور لعننا دا تَذَائِمَةُ اللَّهُ على عدم Bear ا with the time large 1 . Crash Test Dummies , where 1 countries of 2 به من أنصار ت. والأيقونات أو تراموز الرسومية بنتي تشختها حميزات حدمه بدما بحسن لإعما

ن محمل الإعلان في سنة 1942. في أنوفت لذي كان الأس فيه ساخرين هنف خاصة - سي سلن عبيه ، لتطهر الخودة التي يمكن أن يعينها الإعلان (ورب محسن لإعلاد هي

social marketing "secared" Line

صمد ، سعم ، ومرد و سرمج نني نسعي إلى ريادة قبول الدكرة الاجتماعية ، أو ر مده ، حد بيد بري محمر عد بهدف

... رب يسري لاحتماعي حملات الصّحة العامة لتقليل التّدحين، وشوب المسكرات. المدر أمد بين الا والي الأكل ونشمل عروص التسويق الاحتماعي الأحرى حداد سرية سريد مري و مو ، يصف و حدم عني البيئة كما يشاول موصوعات أحرى مثل بعيد المساور وعمر و السارة عرفية وطور مجس الإعلان الأمريكي and of America المساور ر مر حريرت واحدول واحتماعي، ما في ذلك أمورا تتراوح من الصحة الوقائية، والتعليم، والإر سحنيم محدد عم سينة (مط أنسويق الحقيقي (١-١)).

. . يسبون لاحتماعي بشمر كثر كثيراحداً من محرد الإعلان - فيشجر معن . حسر من الما الما الما Soual Market على استحدام مدى واسع من أدوات التسويق سماع «خسمي لأعدم المرويح P من مريج التسويقي ليشمل كل عنصر أخر لتحقيق أهداه سنم رماعی: " بغور دیث موجه تبعید SMI

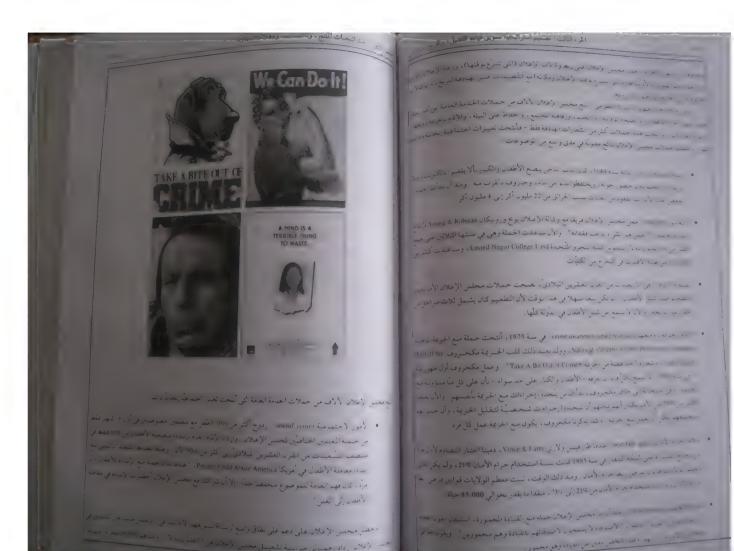
قرارات الهنتج، والخدمة PRODUCT AND SERVICE DECISIONS

. . . در قر ن منع، وحدث على ثلاثة مستويات: قرارات المنتج الفردي، وقرارات م سع . د ال حبيفا سجات اوسائش كل منها في دوره.

فراك المسح الغردس. والحدمة الغردية Individual Produce and Service Decisions

المراع الفرديَّة ، وتسويقها والخدمات الفرديَّة ، وتسويقها والكرمي ح مَنْ عَامَ صَرَّ سَعَمَ، وَعَالِمُتُهُ النَّهُ رَبُعُ، وَتَعَلَّمُهُ، وَشَمْعُهُ، وَخَذْمَاتُ دَعْمَهُ وَعَل

صح . . حديث نعر بين شايع عن مستقدم . وينه توصيل هذه المتافع ، وتسليمها عن ^{مريد}



... مه ر . و مد مت من مث م بالوسست ، و لأو د لواعل احتماعاً أعمال تشعيل حمل المساور ا

go Garfield. "Inspiration and Digesto-Serve Mark the Best of the Ad council Assertation Age من المحافظة و 29 2002 pp e2-c20, MEDIAWEEK Special Advertising Section Line واستخطعت المرابع و Council Seeks Partners for \$50 Million rational endaged واستخطعت المرابع و من من من المحافظة المرابع و من من المحافظة و المحافظة و

بعد روي عردة النامة TQM المعاملين في الناق المعاملين في المعاملين في الناق المعاملين المعامل

حرص عبيق أسدت لحودة الشامعة rotal quality في بيشة إنتاج وضياء العميل، فإنها تطلّ منطب مدين و مد مدين المستول و المنافعة في فيدة المستول و المنافعة في فيدة المستول عندود بعدة وم الأعدال وتستهج الشركات الآن طريقة "العائد على الحودة"، وتري حدد مدين حهود حددة مسية بية تنافع الخط السقل (١١)

ه . . . ج معمد السندن . . لاسان في تطوير المنح، بجب أن يختار المسوق مستوى الحم^{وم}

الله الله المستوى المستوى الهدف أولا. وتعي حودة السع مد حودة لا مستوى الهدف أولا. وتعي حودة السع مد حودة لا مستوى الهدف أولا. وتعي حودة المستوى المستوى المستوى المستوى مقادتها أكثو سلاسة، وأباديها أفصل، وتعيش أطون الدر ما تحول شدى المستوى حودة أداء محكل - فيريد قلة من العملا، ويحكم تحمل المستويات الم تعدا للحودة المقدة في المستوى المستوى حودة ويشعى مال سيارات رولر رويس، أو ثلاحات مسريرو Sola 300، أو ساعة رولكس Role وعلا مراسيس المستوى جودة يشعق مع احتياجات سوق الهدف، ومستويات حودة متعدد المستوى حودة وتعدد

المنت مستوى الجودة، يمكن أن تعني الجودة المرتمعة مستويات مرتفعة، من آساني consumo.

هودة ونعي حدودة المنتج هنا جدودة النطابق conformance quality - المخلو من العسوس، والانساني مي تسليم مستوى الأداء المستهدف. ويجد أن تناصل كل الشركات لتعقيق مستويات مرتمعة عيد حضرة ومهذا المعني، يمكن أن يكون للسيارة الشيعودلية جودة مثل حودة الرواد رويس ورعمان من منتقربية ليس مثل أداء الرواذ رويس إلا آنها يمكن أن تسلم الجودة مانساق لما يدعم لعدلاء، وما

ربير. معرست الكثير من الشركات في وقتنا الحالي إلى جودة قيادة العميل إلى سلاح استراتيحي معال المن حيده وقيمة العميل عن طريق تحقيق احتياجات العملاء، وتفصيلاتهم للحودة ناتساق، وربحيّ

مهات المنتج. يمكن تقايم المنتج بسمات منتوعة فيكون النموذج الذي ليست به أي إضافات قفة مدن ويمكن أن نتنج الشركة غاذج بمستوى أعلى عن طريق إضافة سمات أكثر وتكون السمات أنا ديسه سمبير منتج الشركة عن منتجات المنافسين. فإذا كانت الشركة أول من يدخل السمة الحديدة التي حدج الممين ولها قيمة لديه فيمثل هذا طرق المنافسة الأكثر فعالية.

كنت عكن أن تعرف الشركة السمات الجديدة، وتحذد أبا منها لتضبعه إلى المتح يحد أن تحت كبت عكن أن تعرف الشركة السمات الجديدة، وتحذد أبا منها لتضبعه إلى المتح وأي السمات شركة مستوين الذين استخدموا المنتج دوريا، وتسألهم الأسلة القلام الإحداث فانه أنه أنه أنه المسات مددة مستح تحبها أكثر ؟ وأي السمات يحكن أن نضيعها لتحدين المنتح وتقده الإحداث فانه أنه أنه المسات في معتبه مك مسمات. ويمكن أن تجري الشركة بعد ذلك تقويما لقيمة مسلمة، ويحد إصافة السمات لني يعقبه شركة ويحب استبعاد السمات التي يعطبها العملاء قيمة سبطة، ويحد إصافة السمات لني يعقبه معاد، قيمة كبرة بالنسبة إلى التكاليف إلى المنتج .

أناقة المنتج، وتصميمه. الطريقة الأخرى لإضافة فيمة للعميل هي من خلال أباقة النب وتصميمه أناقة المنتج، وتصميم من الطريقة الأخرى لإضافة فيمة للعميل الأباقة بالمنامهم منهوما أكسر من الأباقة . وتصميم منهوما أكسر من الأباقة منافق الويم الفراقة لها . كما يمكر أن تلد الأرقة معوت لانده وتتم

ر ، الدُّك تصمه استراتيجية تسويق فنادة العميل ال

مر مرحد الأم لا حدو من فاي المساور و مانعه مصورة أقيصال وعلى عكس الأدار المراد المراد

مثلها يساهم هي تستند. يبدأ التصميم الجديفهم عميق لاحتياجات العميل وبالإضافة إلى إنت ح خواص المنبع. أو فإنّه بشمل تشكيل تجربة experience منبع، أو خدمة العميل مشال دلك، لذي منشأة كايرو مرماست. يربح مرسد عن صحية في الوطن، منت من المكنف الصحية، والمستفيات. حديثا شركة التصميم OBC المساعدها في تصميم الجيل تشني للمنني العبي. ويرجع المحصل عرصية وهوي المحال عرصية والمائت :

للسندين، كون عرض كايزر، وألما الها، ومديو تسهيلاتها قرقا مع عندا، استمناع DDO، ومصميد.
ومعداييها، ومهندسيها، ولاحظوا المرضي مع شقهم طريقهم حلات شهيلات كبيرو اللفتة وفي معر
الاوقاتال معينة، لعبوا دور المرضي أنسهم، وأثوا مع بعضهم بعضا محس السعسرات المدهنة كندي
معمدايو DEO من أن المرضي، وعائلاتهم عادة ما يكونوا نعنين قبل رؤية العلميد لأن إجراءات الدحر
قتل كانوسا لهم، وهرف الانتظار غير مربحة، وأشار علماه معين الادراكي في DEO إلى أن الكندر من
للرضي يودروا الطبيب يرفقة أحد الوالدين، أو الأصدقاء إلا أن الشحص الله ير عادة لا بسمح له بالمدم،
للرضي بردروا الطبيب يرفقة أحد الوالدين، أو الأصدقاء الإجتب مي OHO أن الدرسمي بكرهوا عرف محمد
كايزر لانهم عادة ما ينتطروا بفر هم حتي 20 دقيقة نصف هرا، دور شيء معمدو، محاجل بور مهدو،
واستنجت 2010، وكاير أنه عندما يغادر الناس بعد علاحهم، وشمائهم، تمكن أن تكون غيرة الريسة.

ماذا تفعل ابعد العمل مع DEO أدركت كايزر أنها لا تحتاج إلى الكثير من المنابي الجديدة فكفه م مد مد المستعلق المس



ر ماست مي تصميم الحيل التَّامي للتَّسهيلات الطبية، وساعدت لعديد من تشرّي تا لاحري عدامي رسيد يا ذيكون مصهرها حيدا فقط، وربّعا تعيد تشكيل استحدام العميل، كما في حالة عربة عُثر ، و 1904 مدس

Branding أمامه المحاربة

المكس بيد : الأكثر تمييزا للمسوقين المهيين في مقدرتهم على ناء علاماتهم التحارية، وإدارت فتكور للدة التجارية وادارت فتكور للدة التجارية والتواقيد و الله الله التجارية والتي يعرف الحهة المسلم أو خدمة، أو المائع الآي منهمة وبري العملاء العلامة التحارية على تهد حزه مهد من سح التي المسلمة الشحارية قيمة للمنتج . . مثال ذلك، يدرك معطم المستهدكين وحاحة عصر وبالمستهدد المستهدكين وحاحة بست بالمستهدد المستهدد والسبعو . إلا أن نفس العطر الوحود في وجاحة بست بالاد با تكن أن ينظر له على أنه متخصص الجودة، حتى إذا كان منطبة مع نفس العطر

brand التجارية

سد، مصطنع، أو رمز، أو تصميم، أو خليط منها، يهدف إلى تعريف السلع أو الخدمات لأحد لسامير. المحدودة من لما تعييز ها عن سلع أو خدمات المنافسين

المسحن العلامات القجارية قوية رحيث لا يوجد منتح الآن دون علامة نخارية المتضامة مع مي المسحن العلامات القجارية وتعبد المسامير والصواحيل المعتادة مع اسد المورد، وتحدد تصعاصر المستعمل، والإطارات، والفيلاتر - أسعاء علامات نحارية العند، على سند حدث مسمن المعتاد، والمراجد المستعمل على سند حدث مسمن المعتاد، والمراجد المعتاد، والمحتاد، وال



ر حدة أسهل للعملاء . مثال دلك، أنت شركة دنش بوي Duch Bos حدث رينكار حدث صلا =

في حاوي بلاستيك بغطاء يمتح عن طريق الل^ف

ود ومار سيكوند ١٠٤٠٠ وسلاطة حصراء فرش كسد . و من معالمات المعالمات الشعاري والكثير من الطرق المتساعد أسماء العلامات الشعاري و مريد سحت نني نكن ل تعيدهم كما تدكر العلامات التجارية للمشتري شيئا معيد مريد م المواحد المام المام المام المام التحارية والما يعرفوا أنهم سيحصلوا على عم من المسرود على المرابعين المستور لله كما تعطي العلامة النجارية البائع عددا من المميرات والم ب يداد، أسعارة السامو بأي مكن أن تنبي عليه الفصة كلَّها عن جودة المنتج الحاصة وتعام الله المساور والمستعدد المستعدد المساور المساور المساور المستج الفريدة التي يمكن أن يقلدها المساور ور علامة اللَّحارية، و سركة لمسحلة وتساعد العلامة التَّحاريَّة البائع في تجزَّته الأسواق. من والد عد المعاد حد المسر General MI العلامات النجارية شيويوز Cheerus ، وويثيز Wheaties ، وال . . يكد الله المعلمان المعلامات الم . حرى العب حداب وبيس منتج عام واحد فقط لكل المستهلكين ويدكوريد بدحوت شجرته ودرتها المهمة الأكثر أهمية للمسوقين ومساقشان حديد به الم بيحرية مريد في التقاصيل فيما بعد في هذا الفصل. نسد التعليف packaging تصميم، وإنتاج الحاوي، أو الغلاف للمنتج. يشمل التغليف الحاوي لأور مسيح الأسوات محسوق مني معجود أسداد كو لحيث تو تال (Colyate Total). كما يمكن أن يشمر عبيد تدريق بدير في سدر مدم بكور لشع على وشك الاستخدام (الصندوق الكرتون الذي يوحدف عبيه المحمد . بكن أرائسه والعلمة الشحن اللازم لشخزين المنتع ، وتعريمه ، وتبعه هسدور الدول عربي عدَّي بحمل ستَّ دوارد أو دست من أنبوب كولجيت). كما تكون السُّعِيد ، بدران المساعة في عليه على العبيف، أو معهجرا، من التغليف الضا.

عه قسم ورشع ما ي أو العلاق للمتع

مسمد. دي ما طبعة الأوبيَّة لشعليف احتواء المشع، وحمايته. أما في الأوقات الحاليَّة، تحمُّ مسد برياد من معسف أداد نسويق مهمة فنعي ريادة المنافسة ، والارد حام على أرف محل نعرا عد ما عدل أن عالي أن أعديد من مهام السيع - من شدّ الانتياه إلى وصف المتع إلى علا

ير. الذُّان الصميم استراتيجيَّة تسويق فيادة العما

وبالفياها، يمكن أن يتسبب النفليف ضعيف التصحيم في مشاكل للمستهلكين، وفقدان اسد النشركة مثال ذلك، منذ بضع سوات مضت احاولت شركة بالاشرار الابف صبيعرار المحمص الفارس من النشركة مثال ذلك، منذ بفع سنوات مفست احاولت شركة بالاشرار الابف صبيعرار المحمص الفارس، ومصاحبة بين الفول السوداني المحمص الفارس، في المحمص الفارجة. وغلت السوداني المملح المحمص الطارح Fresh Roast Salted Peanut عد البيال باكس BhicPas و عد المساودات الشيهة بالقهوة المهاواء والتي تشبه تلك المستخدمة مع الفهوة المطحوبة والسود عد عدال المتوات الشيهة بالقهوة جيدا جداً: وأخذ المستهلكون الفول السوداني على أم علامة غرب حد لفهوة لذبة وفاموا بطحته في ألة الملحن بمحل السويو ماركت مما نتج عنه انساخ شديد، وعمد مدرات والكثير من مديري المحارات المتضابقين. (١٥)

وفي السّوات الأخيرة، أصبحت سلامة المتبع اهتماما رئيسيا للتغليف. فتعلمنا جميد كدّ م عوات "منع الأطفال" الصّعب فتحها، وبعد تهود مخاوف العث حلال القمائينات من "تقريب عشر المبلادي، يضم معظم منتجي العقاقير، ومتبجي الطعام متبحاتها الآن في تغليف مقاوم لبعث لأله الأخذاذ قوار التغليف يجب أن تواعي الشّركة الاهتمامات البيئية المتزايدة، و لحسن الحظم دهت كله م الشّركات إلى "الحضرة» أو البيئة good "عن طريق تقليل تقليمها، واستخدام مواد تعليف مسؤوياً مثال ذلك، أهادت اس مي جونسون SC Johnson تقليل تقليمها، واستخدام مواد تعليف مي كبد الشمير مستخدمة بالاستيك أقل من Agrec Plus في كبد الشمير أجري بنس Agrec Plus في كبد الشمير وشور Socret and Sine موفرة 3.6 مليون رطل من مورة المقوري كل مسة



تنسف لانتكاري ألت شركة وتش نوي بالكار حدث طال لتطاره - دهال في حاوي بلاستيث بعقاء يفتح عن الربن عند الدال تحت علمة دهال من الشهور حسها ، والاتختاج بني بعث عشجها ، والانتساقلة نظرات مها عند صله ، ولا حاج الن بقرقة لإعادة إعلاقها

تسمية

يمكن أن تتراوح الاستماء من نطاقات تلحق بالمتنجات إلى رسومات معقدة لكون حرم من أنصف ويؤدان عدد من الوطائف فعلى أقل تقدير، تعرف identifies الاستماء لمتح، أو العلامة التحرية، مثل سوسر كيستا Sonkis المطبوع على البرتقال كما يمكن أن يصف Herothe الاستم عدد من الأشب، عن أشخر سر حتى أنجه، وأين التجه، ومنى أنتجه، ومجنوباته، وكيفية استخدامه، وكيفية استخدامه الدار المساورة المنافقة المتحدامه الدار الراسومات المحدالة

ويوجد تاريح طويل للاهتمامات الفانويية بالتعيف، والأسماء فبعامر فديار مموص

العيدواي المادة . يكن أن تضلل الأصماء العملاء، أو تفشل في وصف مكونات هامة، أو تعن معرد فانون معيف والتسمية العادلة Fair Packaging and Labeling Act of 1996 ، والله شهرة قانون معمد والمستعبد. إجبارية في التسمية، وشجم نطيات تغليف الصناعة انتظوعية، وسمح للوكالات الحكومية ... إجبارية في التسمية، ن ما للتنلف في صناعات محمدة.

م التخليف في صاحف الحديثة بتسمير الوحلة unu prumg (تحديد السعر لكل وحدور المنطقة)، والتَّاريخ المفتوح open daung (يعدَّد حياة المنتج المتوفِّعة على الرف)، والتَّسمية الغدالية الس labelong (تحدّد القيم الغذائيّة في المنتج). ويتطلّب قانون النّسمية والغدائيّة. والتّعليم Labelong weing المساقة عن منتجات الطعر، وزير المالية عن منتجات الطعر، وزير المالية عن منتجات الطعر، وزير إجراءات المسع الحديثة لإدارة الطعام والمقاقير Food and Drug Administration استخدام المصي إجراسة بالمنحة مثل دهو أن منخفضة low-fat و خفيفة light و الباف مرتفعة lugh-fiber و يحب بن عبد الباتمون أن أسمائهم تحتوى على كل المعلومات اللازمة.

خدمات دعم المنتج

تكون خدمة المعيل عنصرا أخرا في استراتيجية المتبع. فعادة ما يشمل عرض الشركة بعص خدمات لمد والتي يمكن أن تكون جزه ابسيطاء أو رئيسيا من إجمالي العرض. ونناقش فيما بعد في هذا العصو حمدت كمتبعات في حد ذاتها. إلا أننا نناقش الخدمات هذا التي تعزَّز المنتجات الععلية

رِكُون الخطوة الأولى مسع العملاه دوريًا لتقوم قيمة الخدمات الحاليّة، والحصول على أمدر خلمات جديدة. مثال ذلك، تحتفظ كاديلاك Cadillac بلقاءات مجموعة تركيز دورية مع الملاك، ونرف معنابة الشَّكاوي التي ترد إلى معارضها. ومن هذه المراقبة الدُّقيقة، تعلَّمت كاديلاك أن المُشترين منصفر جداً من الإصلاح الذي لا يحدث صحيحا من المرة الأولى.

وبعد أن أجرت الشركة تقويًا لقيمة خنمات الدَّهم للختلفة للعملاء، يجب عليها أن نحري تفوة لتكاليف توفير مثل هذه الخدمات. ويمكنها عند ذلك أن تطوّر مجموعة خدمات تدخل البهجة على العملاء. وقت أربية الله من تقد في نفس الموقف وسوعلى لفاءاتها مع المستهلكين، أعدت كاديلاك نظام بره تر معد الرام محمد مد من الم مهدمين مساشرة، والله بي بحن أن يساعدوا المبكانيكين في المشي حالم لاستهمار عسيمه وساعدت مثل هذه الإجراءات كاديلاك في القفز في سنة واحدة من المركوس منه بر من من من منزيسات المستقلة للخدمة. وللمصع سنوات الماضية، كانت كاديلاك فريغير (١٦) American Customer Satisfaction Index يحميه العمل الأمريكي



لسمة لالتكارية أن تساعد في ترويح المنع

ونستخدم الكثير من الشركات الآن حليظا معنَّما من تقيبات الهاتف، والبريدالالكتروس، والنسوح ع بعد، والإنترنت، والصُّوت التداخلي، والنبايات في توفير خدمات الدُّعم التي له تكن مُكَّة من قد مأحد لمثال التالي

ير قب معض تحار الحط المنتوح أين تبحث في الحط المنتوح، ويعتجوا بعد ذلك بافدة حواز على تباشك معرد مدوالك داكات لذيك أستامة عن السلم التي يعرضوها أساء عسبك في سنة النصيب و سا هيوليت باكبار د Hewlett Packard إرسال صناديق حواز تظهر لرائزي صفحات HP com صور وصيب ستشحلت وإدائز قص الزائز لسعم دقائق على أحد ستحت فتعهر له صورة لسيدة حصة بالكساب مرحد، هل ترید معلومات؟ پوجد عمَّل دردشة لشركة HP عمى ستعدد لمسعدتك أسعر على الله و كتب سؤالا، وسيحيب عليك وكيل سيعات مورا وتأحد سوك س ترست Justius Banks و يت بدعو العملاء إلى دردشة على القروص ومنحات بنيك خولي مبتير، المردشة التدعيب معوا أح للأمام عن طريق التَّجوية مع التصفح التسرك تسمع هذه أسلمه بأن ينحكم وكلاه سرَّدت في تست حاسب العميل، ويفتحوا صفحات انويب على متصفحهم مناشرة لمناعدته في يحدد مسحث عم مستقبل ميسمج "استدعاء بكاميرا ams الله" للعملاء برؤية العميل على تستسهيد. و يكلاء مدند ملال من خلال إمكانيات لصوت على الوب None over-Weh

Product I me Deco ms away by while

هروات علد الله متحاب و خدمت نعردية ، فندي استراتيجية المتنح بساء خط التنج ويكرا مع مد مد رب متحاب و خدمت نعردية ، فندي استراتيجية المتنح بساء خط التنج ويكرا مع المنح product line محمد عد معان و سوق من حلال بدس أنواع المحارج ، أو نقع في مدى صعر معير على المحمد معيد عد محمد عدة حصوص و المحدية والملابس الرياضية ، وتنتج يوكيها Nokra عدة حصوص ربيد و المحديدة والملابس الرياضية ، وتنتج يوكيها المحدد عدة حصوص و المحديدة والملابس الرياضية ، وتنتج يوكيها المحدد عدة حصوص المحدد والتحديد و المحدد ا

product line ---

معدد من سندت برسه معصف رنده وثيقا سنت عملها بطويقة شبيهة ، أو تباع لنفس معدل بعداد ، سدو مرحل بنس أن ع نحرج، أو نتع في مدى سعر معين.

يشمل قرار خط المتبح الرئيسي طول خط المتبع Product line length - عدد العناصر في حط المد ويكون الخط قصيرا جداً إذا استطاع المدير أن يزيد الأرباح عن طويق صافة عناصر ، ويكون الحط حويلا مذ إذا استطاع المدير أن يزيد الأرباح عن طريق اسقساط بعض العدصر منه . ويجب أن تدير الشركة حمير متجاتها بدناية . فتعيل خطوط المتبع إلى زيادة طولها مع مرور الوقت، وقد تحتاج معظم الشركات أن غدو العناصر غير الضرورية ، أو غير المربحة من خطوطها لتزيد الربحية الشكملة .

يناتر طول خط المنتج بأهداف الشركة، ومواردها. مثال دلك، عكس أن يكون أحد الأهداف نسد-بتكير البيع. تريد بي إم دابليو BMW أن تنفل العملاه لأعلى من طراراتها Baccies، إلى طراراتها Secies، و secies. ويكن أن يكون هدف آخر السماح بالبيع المتفاطع: تبيع هيوليت باكارد Hewlett-Packard منعت مثلما تبيع لفائف الحير. ويكن أن يكون هدف آخر الحماية ضداً التأر حجات الاقتصادية: فنجري حاب عها نشغيلا لعدة سلاسل محلات ملابس (جاب Gap، وأولد نيفي Old Nass، سانا ريسلك Acquality تغطر نقاط سع مختافة.

ويمكن أن تزيد الشركة من طول خط منتحها بطريقتين: عن طريق شمد الخط line stretching أو ملا حد : حد بحدث تسدحط سنع productine stretching عندما تزيد الشركة من طول حظ متحه لأحد من مدد حير المبكر أن نشد نشركة الحط لأسفل ، أو لأعلى، أو في كل من الاتجاهي

مد يذ ي ، فعد في هذف لعلوي للسوق أن نشد حطوطها لأسعل dommand ويكي الم مد مداسي في سد عد سدو علي تكرية لم نعفا ذلك أن بحدث منافس جديد أو يستحد مهده معد من عد ف عدوى أو يحمها أن تصبيف مشجات الطرف الشعلي لابها تجد عواضي حدث بي قد مات عدف سيعني فشات دنمو كدير لو Damler Chrysler خط المرسيدس لأسعل تك

المساوي واحهة سوق السيارات الفحمة منعمص النمو، والهجوم من منحي السياب المساوي على مواحهة سو Mercete Cras به عد الطاق Mercete Cras به عد الطاق المدى 40,000 دولار دول أن يصر عقدرة الشركة على بيع سيارات مرسيدس الأحرى سعد 180,000 لا واكثر

ويكن أن تشدد الشركات في الطّرف السّعلي للسوق حفاد ظ مشخصها لأعلى السهم. وعن مصر الأحيان بشد الشركات لأعلى كي تضيف هيئة لمشخاتها الحالية أو يكن أن يحدها معدل السمرا الأسع، أو لهو مش الأعلى إلى الطّرف الأعلى، مشال دلك، قدمت كل من الشركات لبالهيئة الرائدة سبره عسره الإعلى حقدمت تويونا لكرس Lexus وقدمت لبسسان العنتي Infinity، وقدمت هويلنا أكورا aux. بالمتحدم السماء حديدة تماما دلا من أسمائهم الدائية.

ويمكن أن تفرر الشركات الواقعة في المدى النوسط من السوق أن نشد حطوطها في كلا الاتحاص المده المعاددة مربوت المحاص على معادقها في علا المعاددة مربوت المحاص على المحاص المحاددة مربوت المحاص المحاص المحاددة مربوت المحاص الم

والبديل لشدخط المنتج هو ملأخط المنتج الوصول إلى رباح صافية عناصر أكثر إلى الدي بوحود معدة أسباب لملاخط المنتج الوصول إلى رباح صافية، وإرضاء التعديد، واستحدام سعط وتوحد عدة أسباب لملاخط المنتج الوصول إلى رباح صافية، وإرضاء التعديد ملات سوي حد السعة الرائدة، وأن تكون الشركة والثانية في الحط الكامل، وسد النفوب الإعداء وطرازات حميمة لبدية مد بسر يكدن Walkman إضافتها والكمان بعمل بالطاقة الشمسية، وصد المباء، وطرازات حميمة لبدية مد بسر شعرين الرياضية، وولكمان القرص المدمج CD Walkman ، ويكمن المستخدمين من التحميل الأسعل من الاشرات مناشرة الآل ملاحظ يريد من عمد ومناسرة المرائدية تحتلف بصور، منحوس عائديك، وموضي لذي العميل، ويجب أن تصمن الشركة أن العناصر الحديدة تحتلف بصور، منحوس عائدي المعرف الموجودة فعلا

شَدَّ عَطَ للنَّجَ : تَقَدِم ماريوت خَطَا كاملاً من العلامات النُّجَاريَّة للشَّدق، يستهدف كلِّ منها سوق هدف محتلف

قرارات خليط المنتج Product Mix Decisions

للنظيم الذي له عدد من خطوط المنتج خليط مشجات. ويتكون خليط المنتج (أو تشكيلة المنتجا المنتظيم الذي له عدد من خطوط المنتجات، وعنصرها التي يقدمها بانع معن للبع. فيتكون خليط متجات الحمال، ومنحب الملهمة والمحال، ومنحب المنتجات الحمال، ومنحب التمنع بعسخة جيدة، وللجوهرات والكماليات، والهدايا، والمنتجات الملهمة (الهدايا، والكنب والمرسقية، والتوكيدات المزلية الملهمة). يتكون كل خط منتج من عدد من الخطوط العرعة من مدد من المخطوط العرعة من من منتجات مستحضرات تجميل الوجه، ورعاية الجلد، والحمام والجمال، والندي تعدد من العناصر الغرفة وكل خط وكل خط فرعي العديد من العناصر الغرفة وكلت منتجات المنافقة عام والمنافقة بحرن كمارت Kmart النقليدي 15,000 عنصر، وتعود من العناصر الغرفة وكلت منتجات منتجات الكنبية عصرا كالمنافقة بحرن كمارت General Electric عنصرا

product mix (or product assortment) (و تشكيلة المنتج) بعد مديد مديد مديد المنتج عبر نبيع .

معه في من مراتيجات لمنح، والحدمات، والعلامة المحارية

و حلط منحات الشركة أربعة ألماد مهمة العرص، والطبل، والعمل، والإنساق مند ما مند من المستحد المستحد إلى عدد مخطوط المستح المحتلفة التي تحملها الشركة منسوق و و تر محمل حدد من حدد من من ينكون من 250 علامة تحارية منظمة في حصب حفرط منت رئيسية منتبوت المحتلفة والتمتع بصحة حيدة، والطفل والعائلة، ومنبحات عداء الحيود من الألمان والمعين المحلول المتحال المتحال المتحال الشركة في حفر فرمند المنافقة وينها ويثير تحمل المعديد من العلامات التحديدة في كل حظ مثان دلك، يشمل حدد من الها معمد لا منتبو تحمل ملاس، وسنة أنواع صابون، وخصبة أنواع شامو، وأربعة أنواع صابون علي صحون عرب عمل ملاس، وسنة أنواع صابون، وخصبة أنواع شامو، وأربعة أنواع صابون علي صحون من ويثير عمل الملامة المنافقة المنافقة منزاوح من صبح في خط في المنافقة والمنافقة منزاوح من صبح في خط في المنافقة والمنافقة والم

حبرا، تشبر اتساق consistence خليط المتحاث إلى مدى الارتباط الوثيق محطوط المنحات في الاستحدام النهائي، أو متطلبات الإنتاج، أو قنوات القوريع، أو بعص الطرق الأحرى فتكون حصوط منحات منسقة طالم أنها منتحات مستهلك تمر خلال نفس قنوات التوريع وتكون الحقوط قن المادات والم يؤدي وظائف مختلفة للمشترين.

نفده أنعاد حليط المنتحات هذه الأبادي لتعريف استراتيجية منح التركة فيمكن أن تربد لتوقاس القدم أسرية المرقة من القدم الأبادي لتعريف استراتيجية منح التركة في وعهد الحريفة المنتحاتها عرض وجهدا الحريفة المنتحوط المنتحوط المنتحوط المنتحوط المنتحوظ الم

استراتيجينة نحديد العلل مة التجارية: بناء علل مات نجارية قوبه BRANDING STRATEGY: BUILDING STRONG BRANDS وي بعض للجللين المراحمات التحارية على آب الأصل الأكثر دوات تشركة، وحي يدم

14) ونسهبلات محددة للشركة. وقال جون ستيوارت John Stewart المؤسس المشرك لكويكو أونس عد ونسهبات محدده مسوف والمحدد الأصمال، سأعطيك الأرص والعلوب والمومة، وسأحتلو بي. السَّجاريّة، والماركات المسجلة، وسأكنون أفيضل منك كشير ". ويوافق صيابط

تكلم أحد أعضاه مجلس ماكدو بالدز الذي سبق أن حمل في كوكاكو لا من قبل معما عر فيسمذ يه. تكلم احدادتضاء مجتس صدود. التجارية. وقال إذا حدث تدمير كل أصل نمتاكه، وكل مبني، وكل فطعة معدات في كارته طبعية مرعد. لاستطمنا أن نقترض كل المال لاستبدالها بسرعة جداً بسبب قيمة علامتنا التجارية. وهو محق عامهن النجارية تكون أكثر قيمة من كل هذه الأصول.

لذلك، تكون العلامات التَّجاريَّة أصولا ڤويَّة يجب تطويرها، وإدارتها بعنابة ونشر برور الاستراتيجيات الرئيسية لبناه العلامات التجارية، وإدارتها.

عقوق علكية العلامة الشجارية Brand Equity

نكون العلامات التَّجاريّة أكثر من أسماء، ورموز. فتمثل العلامات التَّجاريّة إدراكات السنهدّ ومشاعرهم للمنتج، وأدانه - كل شيء يعنيه means المنتج، أو الحدمة للمستهلكين. وهي التحليل جهز نوجد العلامات التَّجاريَّة في أذهان المستهلكين. لذلك، تكون القيمة الحقيقيَّة للعلامة التَّحاريَّة الغوبَّ ذب في استخلاص تفضيل المستهلك، وولائه.

تختلف العلامات التَّجاريَّة في كميَّة قوتها، وقيمتها في السُّوق. فتصبح بعض العلامات الله. . . مثل كركاكولا، وتايد، ونيك، وهارلي دافيدسون، وديزني، وغيرها - رموزًا أكبر من الحياة تحتص فنه ر السُّوق لسنوات، وحتى لأجيال. "تكسب هذه العلامات التَّجاريّة المعارك التنافسية لبس لأته تسدده عَيْرَة، أو حدمة موثوق فيها، أو تقتيات إبتكارية [فقط]، ° لاحظ دلك أحد خبراء العلامات النَّجريَّة أنما

من ذلك، فإنَّها نُحِت بسبب صياغتها ارتباط عميق بالثَّقافة • . (٢١)

للعلامة النَّجارِيَّة القريَّة حقوق ملكيَّة علامة تجاريَّة prand equity مرتفعة. وتكون حفوق ملكبُّ العلامة التَّجاريَّة brand equity تأثير التَّمَاصل الإيجابيّ لمعرفة اسم العلامة التَّجاريَّة على استحابة معس للمتج، أو الخدمة. ويكون مفياس حقوق ملكيَّة العلامة التَّجاريّة المدى الذَّي برحب به العملاء مدم مُ للعلامة النَّجارية. ووجدت إحدى الدَّراسات أن 72% من العملاء يمكن أن بدفعوا 20% علاوة بعلامة النَّجاريَّة المُفضلة بالنسبة إلى أقرب علامة تجاريَّة صافسة لها: قال ١٥٥٠ أنهم بمكن أن يدمعوا علاوة ٩٣٠ ويرحب محبو تايد، وهاينز بدفع علاوة 100%. وسيدفع شاربو الكوك الدين لديهم ولاء لها علاوة الله ومستخدمو فولفو علاوة 40%.

معوق ملكية الملامة التجارية brand equity

للماصل لإيحامي لمعرفة سم لعلامه المحاربة على ال



كمان معلامة التحاريَّة القويَّة أصلا مرتمع القيمة كم عدد العلامات التَّجاريَّة، ورمور معلامت النَّحر بيّ استادة بتخر حدف في هذه الصورة؟

فتكون العلامة التُحاريَّة التي لها حقوق ملكيَّة علامة تخاريَّة قويَّة أصلا مرتفع تقيمة حدَّ ويكر نعوم لعلامة الشَّجاريَّة brand valuation عملية تقلير إحمالي القيمة المائيَّة لمعلامة النَّحاريَّة وم العنف نبس مثل هذه الفيمة. لكن طبقاً لأحد التقديرات تبلغ فيمة العلامة التحاريَّة تكوكاتو لا 60 سول دولاً. وتسع قيمة العلامة التّحاريّة ميكروسوفت الاطيون دولاراء واي مي إمهة بيبون دولارا وتشمن تعادب شَحيرية الأحرى التي تقدر ضمن الأكثر قيمة في العالم حران لكتريك، ومنو، ويوكيب، وديري

(۹۳) وماكدوبالدر، ومارلبورو، وموسيدس. تقدم حقوق ملكيَّة العلامة التّحاريَّة المرتفعة الكثير من لميَّرات النافسية للشركة الع شحارية القوية عستوى مرتفع من إلمام، وولاء المستهلك العلامة التُحاريَّة وعفر سوم س

Brand specialists and specialists are specialists and specialists and specialists are specialists and specialists and specialists are speciali

عكل (٨-٣) قرارات استراتبحية العلامة التحارية الرئيسية

وندهب العلامات الأقوى أبعد من موقع الخاصية، أو المفعة. وتوضع على معتفدات وفي المسالة المسالة المسالة وقية المسالة الم

وعند تحديد موقع العلامة التجارية، يجب أن يشيد المسوق رسالة للعلامة التحارية، ورؤية لا يحت أن يكون عليه، و تمعله العلامة التحارية، ويكون العلامة التحارية وعد الشركة تسليم محموعة سمات، وسع، وخدمات، وتجارب محددة بصورة متسقة للمشترين، ويكن التفكير فيها بأنها مصافة للمسل باسسة إلى كيف يسلم المنتج، أو الحدمة قيمة، ورضاء ويجب أن يكون عقد العلامة التحارية سبط، وأب فتقدم فنادق الطريق Motel 6، على سبيل المثال، غرفا بظيفة، وأسعار محمصة، وحدمة حبده، وران لوعد نائات مكلف، أو حمامات كبيرة، وبالمضاهاة، تقدم سلسلة فنادق ريش كارلتون عرف فحره، وفرة خيفية، لتذكرها لكنها لا تعد بأسعار منحفضة.

اختبار اسم العلامة التجارية

يُكُن أن يضيف الامنم الجيد الكثير إلى تجاح المتنج. إلاّ أن من الصعب حدا أن تحد الشركة أمسل سد للعلامة التحارية _ فيندأ ذلك عراجعة دفيقة للمنتج، ومنافعه، وسوق الهدف، و سنر تبحيات النون الله من

من المراجعة المراجعة

Building Strong Brand auga aujus ula la clu

تعرض العلامة التّجاريّة قرارات متحدّبة للمسوق وبييّن شكل (٣-٦) قرارات استراتيحيّة العلان التّحاريّة الرئيسية بما في ذلك تمديد موقع العلامة التّجاريّة، واحتيار اسم العلامة التّحاريّة، ورعاية "علان التّحاريّة، وتطوير العلامة التّجاريّة.

تحديد موقع العلامة التجارية

يعتاج المسونون أن يحددوا موقع علاماتهم التجارية في أذهان عملاء الهدف موضوح . ويحل أن بصعو العلامة التحارية على العلامات التجارية على العلامة التحارية على الحديث التجارية على المدين مستوى يحل أن يصعوا العلامة التحارية على المدين المستوى معحول أسنان كرست عن مكونت التجارية على معتود المستان كرست عن مكونت التحديد حديد من حديد من العربية والله مستوى موغوب فيه لموقع العلامة التحارية ويستعيد عديد من سهوية والأنشر معينه الإبهتم العملاء بخواص مثل هذه، وإنما بهنمواني

مد دو سه به المدور المعالية على من المدور و المعالى المدور المعالى المنطقة benefit المرحوة مه المدور المدور المدور المدور المعالى المدور المدور المدور المدور المدور المدور المدور المدور المعالى المدور المدور المعالى المدور المدور المعالى المدور المدور المعالى المدور المدور المعالى المدور المعالى المدور المدور المدور المعالى المدور المدور المعالى المدور المعالى المدور المعالى المدور ال

oil of New Jenes عدة أسماء معدد 54 لعة في أكثر من 150 سوق أحسى ووحدت أن اسم مك 1500 يشير بيري متوقف عند نطفه باليابانية. (1) يحب أن يكون فادرا على النسحيل، والحماية القارية وال لى محمل اسم علامة تجارية إدا انتهك أسماء العلامات القحارية الموحودة

وبعد اختبار اسم العلامة التحارية يعب حمايته. وتحاول الكثير من الشركات أن نبني اسم علامة ين أن يكن أن يصبح معرِّفًا مع فئة المنتج. وقد بجحت أسماء العلامات التجارية مثل كلبكر Klenes محرب المحال و حيل - أوه Jell-O و شريط سكونش Scotch Tape ، و هر مايكا Formica ، وريسوك Ziplix ، وبه المرابعة المرابعة الطريقة. إلا أن نجاحها الباهر قد يهذه حفوق الشركة في الاسم. فحمت الكتبر وبير ين لنظيمات أمسماء العلامات التجارية - مثل الهاتف الخليوي، والاسبرين، والتنبون، والكبروسير. ومنسمة الأرضية Inoleum والبويو، ومنصة البهلوان trampoline، والسنم الدوار escalator - والشي من الآن أسماء شاملة يمكن أن يستخدمها أي باتع

رعابة العلامة التجارية

حية النَّصنيع أوبع خيبارات رعاية . فيحكل أن تقدم المنتع على أنه العلامة النَّجاريَّة لحية النَّصيع manufacturers by and (أو علامة تجارية وطنية)، كما يحدث عندما نبيع كيلوج Kellogg، وأي مي ام BM محر حاتها تحت اسماء العلامة التّجاريّة لجهة تصنيعها . أو يكن أن تبيع جهة التّصنيع لمعيدي لبيع لذّين بعض المنتجات علامة تجارية خاصّة proate brand (والتي تسمى العلامة التّجارية للمحل، أو العلامة لنحرية للموزع store brand or distributor brand). ورغم أن معظم جهات التّصنيع تنتع أسماء علاماتها الْحَدْرِيَّة غير العلامات التَّجارِيَّة المصرِّح بها licenced brands. أخبرا، يمكن أن تشترك شركتان في علامة تخاريَّة

العلامات التنجارية للمصنعين مقابل العلامات التجارية الخاصة. سبطرت العلامات التحارية لمصنعين طويلا على على مساحة تجارة الشجزلة الكن في الأوقيات الأخيرة أبتع عدد متزابد من تحير الْحرنة، ونجار الحملة علاماتهم التّجاريّة الخاصّة (أو العلامات التّجاريّة للمحل) private brand (or store brand). وفي الكثير من الصّناعات، تعطي هذه العلامات التُّجاريَّة الحاصّة للعلامات النحارية للمصنعين دفعة حقيقية لنقودهم:

العلامة التَّجاريّة الخاصة (أو العلامة التَّجاريّة للمحل) (private brand (or store brand) علامة تحارية ينتجها معيد البع، ويمتلكها للمنتح، أو الحدمة

سنت ميلاني تورنر Melanie tumer قائمة مشترياتها، إلا أن استشاريَّة النَّفاعد البالعة من العسر 42 ســـه لا



نحديد مرقع العلامة التُجاريَّة: تذهب العلامات الأقوى أبعد من موقع الخاصية، أو المنتعة. وتشمل العملا، عر سر مستوى، مع لمسها العاطفة الشَّاملة.

وتشمل الجودة المرغوب فيها لاسم العلامة التّجاريّة ما يلي. (١) يجب أن يفترح شيئا معباع سه المتج، وجودته. أمثلة ذلك: كرافتسمان Craftsman، وسنجيلس Sunggles، وميري مبد Mud ومعاخ الحشوات أوف OFF! (٢) يجب أن يكون صهل النَّطق، والتَّمبيز، والتَّفكرة. تساعد السع القصيرة (تايد، وكرست، ويوفس Puffs). إلاّ أن الأسماء الأطول تكون فعالة في بعص الأحب. ٤-(منظف السجاد "حب سجادتي Love My Carpet" ، والزَّبد النبأتي " لا يمكن أن أصدق الهانبست. حبواني 1 Can't Believe It's Not Butter (٣) . (٣) يجب أن يكون اسم العلامة الشبجارية عبر الكرس وكردك. وأوراكل). (٤) يجب أن يكون قابلا للتوسع: بدأت أمرون دوت كوم كبائع كتب على أجه لكنها تختار اسم يسمح بالتوسع في فثات أخرى. (٥) يجب أن يترحم الاسم إلى لغات أجنبة ٢٠٠٠ نقبل إساق 100 مليون دولار في تغيير اسم اكسون Bxxon ، اختر ت ستامدرد أو يل أوف بيوجوسي العالم

الماره التَّالِث: تصمم امد النحيَّة تسوية قيادة ال

يدو مهتمة نذلك. فع دخول تودنو محل كوستكو Costco نحمى كانت تعرف إلى أبن عدم المسال و مهتمة نذلك. فع دخول تودنو محل كوستكو Cascad مند، كتر و حدمل لندساك و مداور من في مسلم على المسال و المسال و

يوتي (county من محمد ... لذا امتلات عربة مشترياتها وهي في طريقها لدفع ثمنها . و لا توحد عربه في تعرف وصد مد تفيير معماري غير مدول أعاد تشكيل عالم العلامات القبد به وضعار لنصر عد البر د . و تعاملا بالعلامات الشعارية من قبل والتي كانت تعد وتسوق من قبل حهت التصبيع الحسير ، عمد يتصرو الأن مثل المسوقين كاملي الريش . (٧٧)

يبدو أن كل تاجر نجزنة تقريبا يحمل علامة تجارية خاصة عملة الآن متقدم سسنة و الدرس مشرويات، ومنتجان طعام من العلامة النّجارية سامس تشويس Samis Chause، ومنعات عديد العلامة النّجارية سبرينج فالي Spring Valley، وورق التواليت، والحماظات، والمنطفات، وسبب واللبنات من العلامة النّجارية White Cloud، ويكون الأكثر من نصت المنتجات في محل تارحت بير الحلي علامات تجارية خاصة، ويضع عملاق سلع البقّالة كروجو Kroger، ويسوق حوالي (100 في عد طعام، وشراب نحت علامته النّجارية الخاصة به، وفي الطرف الأخو من الطّبّف، يضع نحر غورة من مرتمة القبمة سيك فيف أفيد Sake Fifth Avenue في خط منتجات ملابسه الملاتي Platinum جكدت في

وفي محلات السوير ماركت بالولايات المتّحدة، تكون منتجات العلامة التّجاريّة الحاصّة، منحرة كمنتج واحد، العلامة النّجاريّة رقم واحد أو اثنين، أو ثلاثة في أكثر من 40% من كل أصاف سمع منت وكال، فإنّها نحصل على حصة مبيعات أكثر من 20% في محلات السوير ماركت، وسلاس لعقدير. ومحلاّت النّجارة الغزيرة بالولايات المتّحدة. وتحصل أزياء العلامة التّحاريّة الخاصّة على حصة 14% م مبعدت الأزياء كلّها في الولايات المتّحدة. (٢٨)

وفيما يسمي معركة العلامات التجارية bante of brands بين العلامات التجارية للمصنعين، وانعلامت التجارية للمصنعين، وانعلامت التحارية الحاصة، لذي تجار التجزئة الكثير من المعيرات، فهم الذي يتحكموا في المنتحات التي يحروه، وأي منها يضعوها في المنشورات التي تورع محب كه يحمل معظم تجار التجزئة المصنعين وسوم الأماكن slotting free من المصعين قبل أربق تجار التجزئة المتجات الجديدة، ويجدوا لها "أماكن على أرفقهم، وحصات رسوم الأماكن حديث على الوقفهم، وحصات رسوم الأماكن حديث على تنقة على العقائم والتي تقلة مع الأماكن عديث على المنتحات المحددة على المنتحات العلم الأماكن المنتحدة على الوقفهم، وحصات وسوم الأماكن عديث على الوقفهم، وحصات وسوم الأماكن المنتحدة المنتحدة المنتحدة التي المنتحدة المنتحدة المنتحدة المنتحدة المنتحدة المنتحدة المنتحدة التعددة المنتحدة ال



المج عدد متر بد من تحرر التُجرنة علاماتهم التُجاريَّة لمحلاتهم الحرصة بهم . فترحوف علامة لمُحاريَّة كبركلات تحرسكو كل نبي، من مدشف الأطفال إلى مشجات الحفلات في تهواء الفش

سوسة عن طريق إعاقة الاتصال برف تاجر النّجرة على الصعبر الصّغار الدين لا يتحسر وبه منه و (٢٩)

كما يمكن أن يكون تشييد العلامات التجارية الخاصة صعباء ومكنف للتُحرير، و لترويع . لا استخده من أرباح مرتفعة لمعيدي البيع . كما أنها تعطي معيدي البيع متحات قسرية لا تكن شر فاه مراه من أرباح من أنها تعطي معيدي البيع متحات قسرية لا تكن شر فاه مراه من السسين عما يمتح عده مراور، وولاه أكبر لمحل. ويصع تحار التحرية سعر لعلامات شخارية لمصحيحين عما يحدث المشترين احريصين في الشراء خاصة في أرفات الاستعداد ويعتقد معظم المشترين أن العلامات التحارية للمحلات عادة ما يحددها أحد عصعين عكما عن



على المارية (٣٠) . وكو دلك أحد حيراه تصاريح العلامات التَّجَرِيَّة (٣٠)

ونه منصاريح الأكثر نموا هي تصاريح لعلامة التحورية للمشاق، مع ترايد التطيعات الهادفة مراح، وغير الهادفة لدريح التي تعطي تصاريح بأسمائها لتناح عائدات إصافية، وغييرا للعلامة لتحرية عالسة بي كالدان لا، على مسيل المثال، بو حد 120 من اخاصلين على تصاريح في ٥٠ دولة تنح أكثر من ١٩٥٠،٥٠ منح، تنراوح من ملاسل الأطفال، وسطالات الملاكمين إلى الحيال، وعروسة دري كوك كولا، وحني سارة صد السمك التي تشبه علمة الكوك كولا ويسع الخاصون على تتصاريح لاكثر من جوبا دولا م السة من منتجات كوكاكولا المصرح لهم بها

العلامة التجارية المشتركة. وغم أن الشركات تعمل علامة تجارية مشتركة co-branding مستحد عديد من السوات، فقد وحد النحاء حديث في مشحد العلامات الشحرية المشتركة فيحدث عمل العلاية للحرية المشتركة عدما يستحدم وسمان لعلامتين تحريثين معروفتين حيد على عمل سم شد الله، شركت باليسكو Nabisco مع بالمسوري Pillsbury في انتاح حفيظ كيث بالمسوري أوربو مرراته و صيده العلامات المحرية الخاصة ، يستمر مسوقو العلامة التحارية الرواد في الاسان . الما يعارض تحرية حديده ، وسمت حديدة ، وتحسيات حودة مستمرة ، ويجب أن يسمر مرافع المعان مرافع المعان مرافع المعان من المعان المعان

التصاديع. قضي معظم المصنعين سنوات، وأنفقوا ملايين الدولارات لإنتاج أسماء علاماتها التريير. إلا أن يعض الشركات تحصل على تصاريع بأسماء، وومور علاماتها التجارية التي سنو إنتاجه مرير. مصنعين آخرين، أو أسماه شخصيات مشهورة، أو رموز من الأفلام والكتب الشهيرة، ومقابل رسمي. يمكن الحصول من أي منها على اسم علامة تجارية صبقت نجربته.

يدن المقصان إلى ربطات العزب المنافرة والكماليّات ربعا كبيرا لتزين منتجانهم - من القصصان إلى ربطات العزب الملاءات إلى المفات العزب الملاءات إلى المفات العزب الملاءات إلى المفات العزب الملاءات إلى المفات العزب المساء أو اختصارات لمبتكري أرباء مشهورين مثل كالفين كلاين الماسات ومن عبانيجر Tommy Hiffiger ، واحسى المحدد والمدات لا نهائية تقريبا بأسساء رموز مع الملابس، ولعب الأطفال، وتوريدات المدارس، والملاءات والعراس، وصنادين العلمام، وأطعمة الحبوب، وعناصر أخرى . وتتزاوح أسماء الرموز التي يصرب الكلاسيكيّات مثل رموز سيسام ستريت Sresame Street ، وديزني Panuts وسيس Panuts والمويت من المعاون المورد المورد المورد المورد المورد التي يصرب الكلاسيكيّات مثل رموز التي يصرب والمورد والمورد والمورد المورد المورد التي يصرب والمورد والمورد المورد المورد المورد المورد المورد المورد المورد المورد المورد والمورد والمورد المورد والمورد المورد الم

وغن تصاريح الأسماء، والرموز بسوعة في السوات الأخيرة. وازدادت مبيعات تمازة النحة السوة للمتجات التي لها تصاريح في الولايات المتحدة وكندا من 4 بليون دولار فقط في سنة 1977. بي " بليون دولار في سنة 1977 وأكثر من 1975 بيليون دولار في سنة 1972، وأكثر من 1975 بي الملكير من الشركات. مثال ذلك، حولت وارثر بروفرز Warner Brothers رموز لوني تونيس Pruce المتحددة المن التصريحات المرغوب في الحصول عليها. وينتج أكثر من 225 من الحاصلي على النصيح بلايين اللولارات في مسيعات تجارة الشجرة بحد بوني Bugs Bunny ، أو دافي دوك Dally Duck . لذ يحد بوني Propher Leghon ، أو أحد رموز أوني تونيس التي تزيد عن 100 وبالمثل، عن المدين الشركات المستخدمة لهذه الرموز أكثر من 5 بليون دولار مبيعات غارا محمد المتحددة المده الرموز أكثر من 5 بليون دولار مبيعات غارا محمد المتحددة المده الرموز أكثر من 5 بليون دولار مبيعات غارا محمد المتحددة المده الرموز أكثر من 5 بليون دولار مبيعات غارا محمد المتحددة المده الرموز أكثر من 5 بليون دولار مبيعات غارا محمد المتحددة المده الرموز أكثر من 5 بليون دولار مبيعات غارا محمد المتحددة المده الرموز أكثر من 5 بليون دولار مبيعات غارا محمد المتحددة المده الرموز أكثر من 5 بليون دولار مبيعات غاراتها الشجارية لمنتجات المستهلك فإنها البنت أن لديه

المستهلكون الأمريكيون الأسيويون. يزداد عدد الأمريكيس الأسيويين americans من المستهلكون الأمريكيون الأسيويون الأسيويون المستهلة التمام التمام السكاني الأسرع عواء والأكثر ثراءً عن 120 مليون سسمة الآل، مع دخل زائد عن الاستهاد الأسيويون ولاواسنوياً. ويمثل الأمريكيون الصيبول marce Americans الأساسية يقدر يحوالي 250 بليون دو الأسيويون (Philipper) والمانانيون المهدد الأمريكيين الأمريكية الأمريكين الأمريكيين الأمريكيين الأمريكيين الأمريكيين الأمريكية الأمريكين الأمريكين الأمريكين الأمريكية المريكية المريكين المريكين المريكية المريكية المريكية الأمريكية المريكية المريكية

... سريئيو سريو التسبويين الم ويندر أن يرداد نعد دالأمريكيين الأسبويين ال ساد الأمريكيين الأسبويين ال الشريق التي المستحدة من الشيخة وعكن أن يكون الشيخة المستوين المتقاع الأكثر ذكاء تقيا - فيعمل أكثر من ثلثهم مشتريات عن طريق الإنتون المستهلكون الأسبويون نصورة منكررة، وهم الأكثر وجد ساد الشا الماضية ، وكمجموعة ، يشتري المستهلكون الأسبويون نصورة منكررة، وهم الأكثر وجد ساد الشعارية من كل للجموعات العرقية ، كما أنهم الأقل ولاء نتعادة الشعارية - فيعمرو العلامات ...

باعتياد أكبر بالمقارنة مع للجموعات الأخرى

بسبب النمر السريع لقوة شراه هذا القطاع، تنظر الكثير من الشركات الآن إلى هذا السوق بجذي مثال ذلك، تقدم وال مارت Wal-Mart دروب التسلية لهذا السوف سريع السعر و تحرن وال مارت حال. ر احد محلات سبائل Scarle، حيث يمثل السكان الأمريكيون الأسبويود كثر من ١٠٤٠ من إحمام حد مجموعة خيارات كبيرة من الأقراص المدمجة «CD» وشرائط الفيديو نصاب أصبويين، ومستحات صد ونجيل يفصلها الأسيويون، وأشرطة فيديو لتعليم الأطفال تنسم بمسارات لعات متعددة

كما ذهبت موفرة الخدمات المالية شاولز شواب Charies Schwab إلى ساحة صوق المستشمر «لا يكريكر الاسبوي الجذابة ايضا. فقتحت شواب 14 مكتب لفة صبيبة في أماكن مثل المدن العسينية «مستشمر «لا الأسبوي الجذابة ايضا. وصان فرنسك دو San Francisco وتخصص لاصدفة غريد و تستخدم أكثر من الحاف يتكلموا المصينية ، أو الكورية ، أو الفيتنامية في أماكن الاتصالات التي تحدم عملاء أمريكين صبوبه والذين يفضلوا الكلام بلغائهم . ويجذب موقع ويب شواب باللمة الصبيبة حتى ٢ مليون اتصال في شهدكما تحتى تحكن أن يتعرف العملاء عمى شهدكما أسوق، وهناوين الأنجار الرئيسية ، وتقديرات المكتسب في أنوقت احقيقي ويتبحة لمثل هذه الحهود عمد عملاء شواب من الأمواب من الأمريكين الأسيويين إلى إرتفاع ولائهم جداً . (١١٠)

المستهلكون النافيجون، بالنسبة إلى الأعمار في الولايات الشحدة، أصبح المستهلكون الصحد.

يد المرابعة أو الأرام المعادات مبيون سمعة، مبيو داد المستون الأكثر من القيمة المدادة المستون الأكثر من القيمة أكثر من القيمة المدادة المستهدد المستهدار المستهدد الم

مساء مديد عند بندن منع وحسات أوقات الراحة ، والحدمات المالية . وهدا

و المستخد المستخدين الأكثر مضحا في أن يظهروا أصمر في أعمارهم تحكهم موضعين حبدين المستخدس والرعاية السحصية والأطعمة الصحية ، ومتجات اللياقة السدية والعاصر الأحرى المستخدمة الأساد مثال المستخدمة المستخدمة الأساد مثال المستخدمة المستخدمة الأساد مثال المستخدمة المستخدمة الأساد مثال المستخدمة المستخدمة المستخدمة المستخدمة الأساد مثال المستخدمة المس

الان الاحتماعية

منتع تفريبا صيغة معبدة من الهبكل الطغي. فتكون الطبقات الاجتماعية sacial classes إدا النائمة، والمرتبة نسبيًا التي يشترك أفراد كل منها في فيم، واهتمامات، وسلوكبات منشانهة ودر علماء الاجتماع صبع طبقات اجتماعية للأمريكيين (انظر شكل (٣-٥))



المستوفوة الحقامات الماليّة شاولوّ شواب Charles Schwab إلى سباحة سوق المستشعر الأمريكي الأسبوي اعتائنة إيصا تشرع المناسب منا صبية ، كما يجعل موقع ويسا شواب باللغة العبية حتى 5 مليون أتصال هي الشّهر

عبر لأعبى (١)

الشده داماراء المالية حاءمالله أوثره وعير معتادة وحصا ، بديه، فيمده كند شخفين "أشير، أفضل في احياة". ويؤمنوا بالثعا ساء الما المعالج الدامية المارية وهم حيما عبورا، ومن الصحاب العقول مرتفعة المدينة

الطبقة لمتوسطة (١٥٤٠)

ينينة الاحتماعية بعامل واحد، مثل الدِّحل، وإنما نقاس كحليظ مع الوظيف، والدُّحل، ريد ومنعبرات أحرى وفي نعص النظم الاحتماعية، يؤخر أفر دالعبقات المحتفة لأدوار بديو نعبير مواقعهم الاحتماعية لكن في الولايات التحدة ليست اعطه طريق الطفان . . صدر منه ، فيمكن أن ينتقل النَّاس إلى طبقة أعلى ، أو طبقة أقل ويهنم السوقون الطبقة يناس في طبقة جتماعية معينة إلى إطهار سلوك شراء منشابه وتطهر بطبقات الاحتماعية بن بي و بنستج، والعلامة التَّحاريَّة في محالات مثل الملاس، والأثاث، وأشطة وقت الدراء،

الإحتماعية Social Factors

ساب يستهلك بعبواص احتماعية مثل المحموعات الصَّعيرة mall groups للمستهلكين، والأسرة status albel g social roles about 1 (1) ...

للعمر عات

أغرد داكتير من المجموعات groups الصَّغيرة. تسمى المحموعات التي له تأثير عبر، ويسمى تعصوية membership groups . وبالمصاهاة، تعمر المحموعات المرحمة membership حديد به أو نفاط مرجعيَّة مباشرة، أو غير مباشرة في تكوين مواقف العرد، أو سنوكه وعنَّة بثائر م عن الرحمية التي لا ينتمون إليها مثال دلك ، تكون محموعة الطموح و propositional roug ص نفرد في الانتماء إليها، مثلما يأمل لاعب كرة السُّنة الراهق في النُّعب في أحد الأيمـُـدي ١٠١ ويحاول المسوقيون أن يعرفوا المجموعات لرحمية لأسوق أهنافهم وتعرض حص لسلوك، وعط حياة حديدين، وتؤثر على موقعه وإدراك الناتي، وتتح ف لذي مكن أن يؤثر على احتيارات الشخص للمتحات، والعلامات الشخارية حمنك همية تأثير المحموعة عمر المنتحات، والعلامات الفحارية وتميل إلى أن تكور أق أن عما ح مرنياً للاحوين الدين يجترمهم المشتري ويجب على متجي المتحات، والعلامات سد

رو و بسهلك، وسلوك المشدي لمسهلا

المعرضون لتأثير مجموعة قوي أن بعرفوا كيف يصلوا إلى وواد الرَّأي apinian leuders معرصة والمعرب المرابعة على الآخرين، بسبب مهاراتهم الخاصة، أو معارفهم، و قد مجموعة مرجعي فيها مير على الحد الخبر اه الموثرين wfluencials . " فهد يفودوا الأنحد م منمات اخرى بمنطور بيت . على الرأي العام، والأكثر أهمية أنهم بيبعوا الكثير جداً من المتنجات، " بعور دلك " وهيد النين على الراي العام، وأد تسر السبر. بعدين امتلكوا كامبرا رقعية قبل أي فرد أخد ، كما أنهم كانوا أول من عاود العلير ال مرة أحرى عدالير مان الأمريكين الذين يحدر نبع بسهت لأحرون. ويعيشوا عرص (۱۵) محبوه، وما لا يحبوه

group is until

مردان، أو أكثر ينداخلوا لتحقيق أهداف فردية، أو مشتركة.

opinion leader رائد الرآي شخص في مجموعة مرجعيّة له تأثير على الآخرين، بسبب مهاراته الحاصة . أو معرفته ، أو

ويحاول الكثير من المسوقين أن يحلُّدوا وواد الرأي لتتجاتهم، ويوحهوا حهود النَّسوين نحام. ويستخدموا تسويق الشائعات buzz marketing عن طريق تجنيد، أو حتى بيجاد، فادة رأي لمشر الهام علاماتهم النَّجاريَّة. مثال ذلك، جنَّدت إحدى شركات التَّسويق من نيويورك "الأمراد المبِّس عِبْم لسرت للكلام (للرغي) مع زبائن الحانات عن عيّزات مشروبات معينة ، والأمهات لتتكلُّس عي منحات عس الملابس عند مباريات الفرق الصَّغيرة للأطفال الصَّغار ، والمنتقلين تلقَّانيًّا commuters للعب مع PDA حس

أخذت شركة باز اجنت BzzAgent ، وهي شركة تسويق عمرها ستين من يوسطن Boston ، أنجاه محتلما لإنتاج قادة الركي:

ك من سلف عمر من حميم أنجاء سلاد من 000 25 من المولودين طبيعيا شهم - معدم والرعياء وتوجه كلامهم (رغيهم) تجاه متنجات، وخدمات تعشرها تستحل الكلاء عه مسورة موثوق فيها "يكون هدفنا إيجاد طريقة للحصول على كلمة ب مبية، " يقول دافيد مايتر عامدا Baster ، موسس الشَّرية دلك ، "وليناه شبكة تحول العملاه ، لاضعه بين من منشوين بالعلامة الشعرية" فيمجرد أل يوقع المعبل تبحث الشركة في قاعدة يباناتها عن "وكلاء" سمعول مع المحد الديوط م والعسي لمسلاء النتج، أو الخلمة المستهلفين. ويحصل المنطوع ب محدرون على عينه من المنح. ودس.

ريد سعات بناج اشانعات ويس هولاه لمعرفون فد د فرد سعا و في جاء المعرف رينه الرياد الكرام من 25 سنة و 60% مهم من سيام والدر فيها من مدين بها و we in the second of second second of the sec Paragent ArnoldConger صابط احتمارها على الاستعادياتي الحلاء عن الطر-العلا رفي البوير Hinors فصت Bragent GiminiDreams حمر الما (1V) Monster com wat is in une



الدنزي جمعت شركة باز اجنت جيشا من التطوعين من حصيع أمحاه البلاد من 25,000 من الولودين طبيعيًا بالهم الكسير (زغايين)، وستوجه كالامهم تجاه مشجات، وحدمات تعتبرها تستحق الكلام عبها بصورة موثوق بيها

فُرُ لَهُ إِذْ أَوْدَا الأَسْرَةُ تَأْثِيراً كَلِيراً عَلَى صَلُوكَ المُسْتِهِلَكِ. فَالأَسْرَةُ هِي تنظيم شراء المستهلك الأكثر أحمية منسع، وتم بحشها بصورة موسعة. ويهمتم المسوقون بأدوار، وتأثير كل من الرَّوج، والرُّوحة، لأُفتار عني شراء المنتجات، والخدمات المحتلفة.

كسبحنك شمول الزَّوج، والزَّوجة اختلافا كبيرا طبقًا لفنة المتبع، ومرحلة عملية لشَّراء وتنعير نشر · مع أتماط حياة المستهلك المنطورة. على الولايات المتحدة، تقوم الروحة تقليدي معل وكيل

شراء ونسي الاسرور حاصة في محاوات القعام، ومشحات الأسوق، والثلاسي سود وسين المساورة على نعب دور كبر في مشتريات الأسوة ، يتغير كل هدر إلى من مستريات الأسوة ، يتغير كل هدر إلى الم ران سرد الأرسية بصوري الله في قرارات شواء السيارات، ويناطر

يندح من هذه للعبرات والمسوفين لدين باعوا منتجاتهم إلى النساء فقط، أو إلى إن عد : يمدن سهم شعد الان ما حس لاحر المثان دلك، لتأخذ تاحر الشجر تقات

الدر المحلم من المراد عال الماد الأنها سيسجى أرواحهن ورائهن فطيفا لبحث لوس ورات والمسترة معرف الأحسر سارية حاصة الأو مر الكسترة مثل كناس ورا با الراد المدرات وعدر سده فكا بالبرالية حي الخمالية معلاته فيما ر در دار با د ساد در دهد د بها شار باطل محلات السوم مارک تفکر ما بوجد فی کدار المارات الدارات المارات المساء فهي تصلف لي بدائد لكو أقدم مراثم، لكنَّها تعرفي ال مسيده لدام. محمده الاعت وابات ملسويات أنا تسهل أي شيء اواششري الروحيان بالروشا. ر بر از از بر از در از از از حدث رام بواث درولید د North Caroli مترلا من ثلاث عرف د. . من الله الله المحال الإنجاب التي مواحمه للمناه فلم "إلاَّ أنه بيس أليفا حداه" قال لما لحياء بالأخراجيان محلات، " قالب دلك بالطقة باسم المحل، " وعملت الكثير من نه د د د حدد تن نفائد بن تري به ساه لوسي. (۱۹)

م معر أل تخول المعدر تأثير فوي على فرارات شواه الأسرة الصا مثال دلك، عدما تكدر مه ت مذجه أريال من قد رات شراه سيارة الأسوة. وعمرقة هذه الحقيم، دام الأوارة والحالة عال العديد العديد والأوال العديد والداعي الأطفال لسيارتها المبيعال مبييا Sienna المبيعات من در الأحدى عن الأحي المره، سن علامات مبيه الحديدة الأطفال يعيرون عم وفي حسن مدود من منبو مثارة يشعر الهندسون في مركز تصميم سبينا نقلق ما الدّي سيهم فع^{ودي} لد من المدار المداد من دين من المراح للات فتيات على الدرامات واللاتي بدأن مند المداد المعداد والمدر عليجة أحرى "أريد من لله مسك كوب " فالك إحداهم ولك " هل 18 عناسم" منه of the property of the second



 إذ رس شراء العائدة. تستهدف لويس النساء، واللاتي لهن المبادرة بسبة \$80 مي قرارات تحسين المبرل "اعري المان الهن سيسحن أرواحهن وراثهن.

يشر عرد لي عدد من المجموعات - الأسرة، والنَّوادي، والنَّنظيمات ويمكن تعريف موقع الدر في كل معموعة السبعة إلى كل من الدّور، والحالة. يتكون الدّور عادم من أنشطة بشوقع الماس تأديتها طبقا المنعم بوحود حولهم. ويحمل كل دور حالة status تعكس القيمة العامة التي يعطبها للحتمع له المعاد الناس المنتجات التي تظهر حالتهم في للجنمع. لناخذ الدور الذي تلعه الأم العملة في · المحد المحد الأطول وكل شيء تحتاجه (٢٠) ويصيف مديد المحدة شديدة الحمار وكمديرة للعلامة التجارية، متشتري نوع الملاس التي نعكس الحانه في شركتها.

مدت شخصة بصامل عمر عمد المشتري، و مرحلة دورة حياة الإ

مرحنة العمراء ونمط الحياة

موجعة مسور . رمد عالم المحال ، و حدمات على شنزوها حلال فنرة حياتهم : وعادة ترتبط أدوافي الطبي مد الله المستود عد كديستكر شراه عوجه دورة حياة الأسرة Menule المسرة المسترة المسترة المسترة المستود ا رياد الرياد المراجات المسامع معجها عبر الوقت وعادة يعرف المسوقون اسواق هيمه و مراد من و ما و ساحات، وحفظ النَّسويق الماسية لكلُّ مرحلة

. مسيد منسور محرورة حدة عرب الصعار ، والأرواح مع أطفال - إلا أن المدور ال المساور المراب عن ميا المعلمية مثل الأرواح (أي رجل واصرأة) غير المتروحين الم مد ما يا با با با با با با با أعدر، و لأ وح من عس احسن (أي الشواد)، والأناه الأو ويا سال مالان بالديم ، لاكتار يعودو الممران)، وغيرهم

عديد مديد سوي ١٠٠ فا يقة تسويفها كي تستهدف مستهلكي المنتجات، والخدمات ر وب ب ، حاد حديد تسمى حراء تسويق قطاع المستهلك regment Marketing ، بان برد سه تصديا برجو حياه ونشمل، صمر أشيباء أخرى، الحياري إ

الأفراض السعاد والمهمين صلعار للش المردوحي اللَّاحل ودون أطف ل ProtessionalVD I N Ks . المراب المراب السروح أممارهم من 25 منة إلى 34 منة)، والأسر Families (ثتراوح أعمد قدا . سه ای دسته . ، استسخمین Zamer (می 55 سهٔ فاکشر). وهدف سونی هو إنتاج ولامنده حد برميد في مرد حيدة، وإلى طوير عبلاقات طويلة المدي. " فيالهندف هو القبرت أسم

سېماندان د اغوال دېگ ميدا کښويق سويي (۲۰)

خدم عن شداء السيع والحمات البعيل عمال لياقات الرَّوقاء إلى شيراء ملاس عمر مندي سنده باحدر أعمال كثر ويحون المسوقون أن يعرفوا المحموعات الوطية الل - أن مدينه في مسجلتهم وحدماتهم كما يكل أن تتخصص الشركة في إنتاج المتحا

المالة املاس عما عليظة، وحشية، ومشية - ما ر ما در ۱۰ بر ۱۰ بر ما در ما ما من حالت إلى معاطف و بطانات الأومودوية -

ي الأد ، حراقيه " ويحمل موقع لويت العاص به شهادات عقب مراعبه رون المساقة - فيدكر أحد الكهربائيين الذي يصادع البرد في مطقة تعنية شعب أنه م عمر من كارهارت للعمل في القطب الشمالي، وحالت لعمل في الع این من سنتی دون آن بعظم رز ر واحد فقط، او بشعرق احد الحدی ب California عن بنطاله الحيسر من كارهارت السود اللاعق، ومحالمه الحادة حداً ١ (٢٢)

والمسادية للفود على احتياره المنتح فيواقب مسوقو السلع حساسة الدحل الحاهات الدحل . . و ر ت ، و معدلات المائدة فإدا أشارت المحددات الاقتصادية إلى كساد يستطيع السوادي ي كاعدة تصميم مستحاتهم، أو تغيير أوصاعهم، أو تعيير المعاره بصورة دقيقة ويستهدف يمكن الدُّين لديهم كمبَّات من الأموال، والموارد، ويعبِّرو الأسعار التَّعَلَ معهم مثان يد. بدايد ويكس Rolex موقع ساعاتها الفاحرة بأنهاء "تقدير للاباقة، وموضوع لمحم، ورم كلاً سنيدف مسوقون أخرون المستهلكين الأكثر تواضعا - فتصبع تيمكس Timez ساعات مرائسها و يريد الله المن الأحد العض، وتستمر في العمل take a licking and keep on ticking

سَامَ مَن نفس الثَّقافة لفرعيَّة. والطُّبغة الاحتماعية، والوطيقة تناط حياة محتفة وبكول له لحية lifestyle عط الفرد في الحياة كما هو معمر عنه في رسوماته السبية psv.haqiuphus ويشمر قنام رد لا شفه . و لاهتــمـامــات ، والأراه AIO dimensions - الأشطة activates (العسل والهـوابـت. ما و ما مان ، والأحداث الاحتماعية)، والاهتمامات Imterests للعنام، والأربد، والأسرة، مدما. و أربه opmions (عن أعسهم، والموضوعات الاجتماعية، والأعمال، والتحت فراتف حياة شبيئا معيبا أكثر من الطبقة الاحتماعية للفرد، أو شخصيته - ويحدُد تعف عمل الفرد الراء مراجيه في العالم

lifestyle sight at

^{ه مرد}می حیاهٔ کما هو معبر عبه فی انشطته، واهنمامانه. واراثه



مندرام VALS في تجديد صورتها، وتحسين مبيعاتها. وكانت أيرون سيني تخسر مبيعاتها - وكان

منحدموها كبار السن الرئيسيون يقللون من شرب البيرة، ولم يكن النَّاس الأصغر سنا يشتروا هذه العلامة

س مولي المستوى يسلون يسلون الرجال ذوي الخبرة exponencer الاكثر شرنا للبيرة، بليهم الكالمحود

. يري عودهم عنهم في الشَّاط، والنَّوع، وأحد المخاطرة.

ت عديد مسهد روي در بوجه نصيفات أكثر إلى هؤلاه الذَّين لديهم موارد غريرة الاطلام

رون المراجعة المراجعة المراجعة المستسمادا على إذا كان لليهم مستوت



ذه الحياة الترويح صورة جديدة، مزجت ابرون سيتي للبيرة الإعلانات صور بيتسبورح الفدية مصور الدية الحديدة سبحكة، ومناظر ذوي الحبرة experiencers ، والمكافحين strivers من صفار السن المارحين. والعاملير أعمالا تثاقة

النَّخصيَّة، والمفهوم الدَّاتي

الله المنافقية المميزة لكلّ فرد سلوك شرائه. وتشير الشّخصيّة personality إلى السّمات النفسيّة النريدة أي تقود إلى اتساق نسبي، واستجابة مستمرة لبيئة الفرد الحاصة به. وعادة توصف الشعصية بالسنة إلى أسمات مثل الثَّقة في النَّفس، والسَّبطرة، والاجتماعية، والاستقلال، والدفاعية، والتكيمية، : بسوميَّة ويمكن أنْ تفيد الشَّخصيَّة في تحليل صلوك المستهلك لمتج معين، أو احتيارات علامات نحاريَّة مينة. مثال ذلك ، اكتشف مسوقو القهوة أن محتسى القهوة بكثرة يبلوا إلى أن يكونوا اجتماعيين أكثر مناه لجذب العملاه، أنتجت ستاربو كس Starbucks، ويبوت قهوة الحرى بيئات يمكن أن يستربع لنس به اللكونوا اجتماعيين أثناء تناولهم فنجانا من القهوة السّاخة.

recovers . وميز الرَّجال في هذه الفطاعات شارمي أبرون سيتي على أقهم عمدل بوفري يتوقفوا في الحانة للحلية لاحتساء البيرة. إلا أنهم رأوا أنفسهم أكثر تحضرا، وعملا ورفضوا بفرة صورة الصُّناعة النَّقبلة المنقادمة لبيتسبورج. ويناه على هدا ال روسر بر المستورة الذائية الجديدة لمستهلكيها المستهدفين. ومرحت الإعلا الفدية عمور المدينة الجديدة الديناميكية ، ومناظر ذوي الخبرة cn, etiencers . و المكاهم السن المازحين، والعاملين أعمالا شاقة. وخلال شهر واحد من بداية الحملة. قمرت مسعا

كما يكن استخدام تجزئة غط الحياة في فهم سلوك الإنترث عطورت شركة ي محقَّمها "التكوحرافيك technographe ، والذّي يقسم المستهلكين طبقه أما و معهم، ورعمتهم على الاستثمار في التَّذنية. ويقسم الإطار النَّاس إلى الفتات التالية: (٢٦)

- المتفائمون السريعون Fast Forwarders : أكبر المتفقين على ثقنية الحاسب وهم المسب للتُّقية الجديدة للاستخدام المنزلي، والمكتبيُّ، والشخصي.
- مربر العمر الجليد New Age Nurrurer: وهم منفقون كياد ابعسا لكنهم بركروا عد للاستخدام المنزلي، مثل الحاسبات الشّخصية للأسرة.
- . و طاطس الفأر Mouse Potatoes : مستهلكون متخصصين في النسلية التداخلية ، ويرحبوا والدو على الأحدث ' في تقنية النسلية technotainment .
- الكافحون تقنيا Techno-Strivers: المستهلكون الذين يستخدموا التقنية في كسب حافة وظف
- التقليديون Traditionalists: أناس المدن الصفيرة، والمتشككون في التقنية الأبعد من الأساسيات.

استخلمت دلنا للخطوط الجوية Delta Airlines التكنوجوافيك Technographics في استهداف مبيعات التذاكر في الخط الفنوح بصورة أفضل. فانتجت حملات تسويق للمتقدّمين السريعين Fau Porwards.

Perchological Factors designed Jane الله و الفرد بأربعية عوامو العسا eticle and attitudes estiglish in the سبر (أو الدافعية) مع المدر بحدية شخصياتها الصاء وأن من المرجع أن يحتال ال عد الله المعالمة على الله وقت معين العصها يكون بيولوجد الدعود العالم العالم وحالات الشدون والما المعارية المعارية وتكون شخصية العلامة التجارية المهدية معنى أو عدم الراحة ويكول بعضها الأحر عسب panhilocull ، عهر من حامة إلى عدس . . أو لانتماء تصبح لحاحة دافعاء أو تحقيرا motive عدم ترتفع إلى مستوى كال م المعالمة الم الحاجة need (أو الغيادة dnie) الحاجة التي تضغط بدرجة كافية لتوجيه الشحص ليسعى . ص علماء النَّفس نظريَّات التحفير النشري (الدافعية النشرية)، ولننظريَّين الأكدُ انتِك 1-فحصية تعلامة التحرية brand personality و و يد Sigmund Freud ، وأبراهام ماسلو Abraham Maslow - معاسي محتنفة حد تنحيل مع دامل من منارع مال يمكن أن يساهم في النَّو في مع علامة تحاريَّة معيمة motive (drive) (قيادة) بعير (۱) برداد برنایه و بامون و مرح) ره من يسمد بدرجة كافية لتوجيه الشخص ليسعى إلى تحقيقها ٧) ، ١٠٠٠ و شدعه، و ننجيل، و لحداثة) ويرص مبحموند فرويد أن النَّاس عير واعين بصورة كيرة بالسنة إلى تعو مل لعبُّ حقيقة تني (months of the نر سد حمه. ورأي الصرد وهو يمثل العديد من الاندفاعات أثناء نموم ولانشهى هده الاستعمات. ولا على من الله عليه عليا ، وحادية لشخصية) ومد سحكم لكامل، وتشواجيد في الأحيلام، أو في رلات لنَّسيال، أو في السَّلوك عنصي. ه) حسوله لدني ، عسد ا سعاري. أو في الاصطراب العقبي psychoses في المهابة المدح بصريّة فرويد أن قرارات شراء الفردنتالله شبه الوعي للحفوت (أوللقوف) تي قد لا نسران فهمه كاملاً الدلك فإن مودهم الأعمال كبير السَّل الدِّي يشتري سيارة رياضيَّة (BMM TOX) والمناب والمنافر والمعافرات كمعارية مشهورة أنبل إلى مصاحبة سمة معينة و الله تكل أن يوضح أنه يحب بسباطة الشعور بالرابح لتحل شعره أوعلي مستوي أعلق لل عد عن عشري المرابع المرابع في المالا تصاحب "الإثارة excilement"، وسيرج ا در محداثاً لانهار حريل محاجه اوعلى مستوى أعمل من دمك بصاء لدينشري ألماً والبلم بالله ٧٧ عد حد " لاحد هي ١٠٠٠ من ١٠٠٠ أنداك، تحد عدد العلامات التّحاريّة الأفراد المتعنين عبرعه تعني مصطلح معث التحميز (الدافعية) monuation research إلى شعث لكيمي المسموم ست قدر مقيمة ما مد سط بالشخصية - المعهد م المالتي sellf- oncept للفرد (و ما التح أسه أو عبة اللحداة للمستهلكين ويحمع باحثو الدعبة معومات معمقة من عبات صعيرة مر

كشف عن الدافع الأعمل لاحتياراتهم المنج وتتراوح الأساليب ص إكدر حمو . ومصح

تشرات تعسير كرتون، إلى جعل المستهلكين يصعرا مستحدمي علامة عارية معية. أو يكوم . الله وتحيلات خاصة بالعلامات المتحل مقد أو حدوث الشواء (عفر تنسويل حقيقي (د- ١٠٠ عسا ، كه را مدحل الفهوم الدأتي أن ما بمثلكه النَّاس بساهم في

رب. عكل النخطيطي لما يسادو عليه المستوول لعلامتين نجاريتين مختلفتين من خليط الكيك. مي التسميد بي المساوري Pellsbury كأنواع الجدات موتدبات المربول بنما وسعوا مشري در سكان

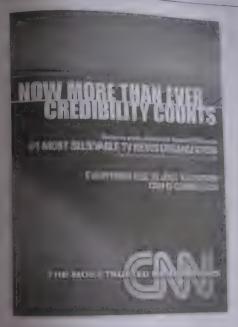
ه با المام ماسلو إلى توضيح لماذا يقاد النّاس باحتياحات معينة في أوقات معينة . لماذا ينفق أحد رسمي أراهام ماسلو رسم الرام الم الله الله السلامة الشخصية، وينفق أخر على احترام الأخرين؟ إحانة ماسلو يكبر من الوصف . بريس حات البشرية تكون مرتبة في هرميّة كما هو مبيّن في شكل (٥-٥)، مع وجود الأكثر ضفطا ا عبد و إن صفطا في القمة . وتشمل الاحتياجات النفسية psychological واحتياجات الله الم المان الاجتماعية social واحتياجات تحقيق الذات social



لكل (٥-٥) هرمية احتياجات ماسلو.

ion and Personality by Abraham H Maslow Copyright 1970 by Abraham H. Maslow, منزا من Addiso-Wesley Educational عبدت طاعته بتصريح مل Copyright 1954, 1987 by Harper & row Publishs ما Burbara Mar. Hubbard, "seeking Our Future Potentials," The futuress, May 1998, pp. Ladel July Publishers

يحاول الفرد أن يلبي حاجته الأكثر أهمية أولًا. وعند تلبية هذه الحاجة، يتوقّف تحفيزة (دافعه) لها، والذر المحالية المحاجة الأكثر أهمية القالية لها. مثال ذلك، لن يهنم النَّاس الموضين لجاعة (حاجة نفسيةً) المرابعة على العالم (احتياجات تحقيق الذّات)، ولا بكيف براهم الأخرون أو يحترموهم (احتياحات المرود : مهمة يأني اللووعلى الحاسة الأكث أحسة التلاة.



حصيَّة العلامة التَّجاريَّة: غيل العلامات التَّجاريَّة للعروفة معرفة جيدة إلى أن تصاحب بقوَّة إحدى سعات معية عمي

تستخدم الكثير من الشركات فرقاعن علماء النَّفس، وعلماء الانثروبولوجي (علم الإنساد)، وعنه، حد يُ ترين الإجراء البحث الدافعي. وتعقد إحدى الوكالات بصورة روتينية لقادات شخصة فردامه و ورمني بعالى: للنه قر في د عبب عمل المستهلكين. وقطلب وكالة أخرى من المستهلكين أن بعمر الماريد حد له سند، فحد الله أو سيوات (مثال ذلك ، كاديلاك مقابل شيفورليه) كي يحروا نفوة مع مع مع على المعان التحارية المحتلمة كما تطلب وكالة أخرى من المستهلك مسح، مي معام، عند يع تفليدية وطلب الوكالة، في إحدى الحالات من 10 مشر^ي

السويق التعنفين (٥-١)

يجب اللمس، واللحساس: العوامل التعسيم للمستملحين

صباح الخير، سيداتي وساداتي، لقد مستدكم بوه محت مستهمت بسيط والآل، عبك ريار مر الوسائد، والقاء كل الدوائق من الثافقة، ودهونا عرب مصدحه حرة بسيطة أولا، فكروا في معلامات كما لو كانت أصدقاً وfriend لكم. تخيلوا أن تعدور تد يكلام بن عشاؤكه أصام التقادر ما لذي عدل. ... الأن، فكروا في الشامو الذي تسجدمو، كمه مو كان جبوات استعرادا، ولا محمل مر ... منه و مودة سوف والسلسة بن غير الماس في المرتدي موبولا، أو لباس في المرتدي موبولا، أو لباس في الديار من

تبدو مثل أساليب الإسقاط هذه بلهاء . إلا أن المزيفه والمريد من الحسوفين يستجدموا مثل هذه الطرق بسر والإحساس خدر عبقا في تصيات المشهلكين، وتطوير اصر سحب تسويق أفصل حثان فاقت، استحدث تربعب للمبط Shell Ol بحث للحمرات (الدواهم) في محاولة لنكشف من الأسباب خميقية من وراء هوط المبيعات المعدم. الرامان:

كان مدير إعلان المشأة الشركة شل للنظم ، سيكستوس وشلي Sixtus Oevehle ، هي قعة نعم تع عملائسهر هو وفريقه على النوفل يعمق في عسب لمسلهات والأشهر لم يصلوا إلا إلى فرع " عدد د مشطات الذاكرة الميكو حراية (psychography memor " تدكر هذا " وحرب عمية الأحلام" ، وتجه المنطقة ، وعد إحداث المعلق الميكوثين بعمد من أنظين العملسان ونظلت مهم تشكيل أشكاذ تعد حراسا الطاعلية تجاه شل.

المنظمة المستركة المنظمة المنظمة المنظمة المنظمة المنظمة المنظمة الشجارية من وقت المنظمة المنظمة الشجارية من وقت المنظمة المن



من يحدرت (الدوافع): صمحت شوكة شل طرق تسويق حديثة مبنية على التبصوات الكنسة من يحث معفرات وبم امعموعات سائقي السيارات والذي بين أن مشاعرهم الحالية نجاه الوفودنسع من تجاريهم السابقة هي أيام الطفولة

يس بعض المسوقين مثل محث الدواقع هذا على أنه كلام لا معني له. لكن، مثل شل ودعيار كريزار، مخوص المدواقت من هده الكتيكات، "بدعي اكتر من شركات الآن في المعنى المغلم للاوعي المستهلكين. "لفقد اعنتى وواد الصناعة مثل هده الكتيكات، "بدعي المتناسسة في من المركز و Coca-Cold ، وبروكتر وحاسل Proctier هم شائل من المناسسة على المدين المناسسة المناسسة على المناسسة المناسسة المناسسة المناسسة على المناسسة المناسسة المناسسة المناسسة المناسسة المناسسة المناسسة المناسسة ويستكو فرير Archetype Discovers ، وسيكو ويسكو والمناسسة المناسسة المنا

Ruth Shafur, "The Return of the Hidden Persuaders," Salon Media, September 27, Anocus Miller and Dody Tstantar, "Psyching Out Land 1, 1999, accessed online at www.ulevall 1, 1999, accessed online at www.ule

ري من نهم سيتأثّروا برسائل لتسويق دون أن يعرفوها بعرة بصا - من حلال علا ما ية، من من عهم . إنساء - فقي سنة 1975ء أعلن أحقالنا حثين أنه فوجي منافعت رات "تدول بوسكو ، من ندر کوکولا Drink Coxa Cola علی انشائشة في مسرح بيو حرس العدادي ، نشر . رس الله به ودكر أنه رغم أن المشاهدين لم يدركوا نوعي هذه لرسائل والأانهم النصر ها ريا. والوب كورن أكثر بنسة 38%، وكوكاكولا أكثر سنة 18% ومحاة أصب الملون. رة المستنهلك مترايدي الاهتمام بإدراك اللأوعي فبحث النّس م عسير الع. ... California أن المعارسة غير قانونية . ورعد أن الدحتين أفرو فيما بعد وري. . مركبة ، إلا أن الموضوع لم ينتهي علا وال بعص المستهلكين يشعرون بالهم بعاملوا برسان

بعديد من الدّر اسبات التي أحراها علم، النَّفي، وباحشو المستهلك رابطان رسائل رُيم . . . سوك مستهلك ويبدو أن إعلان اللاوعي لبس له القوة التي تبدو من موقف تقاد ويسحو عه بعد را من فكوة تامو النصاعة لخلاع المستهلكين من خلال رصائل "غير مرتبة musble". يقور أحد ر صاعة (يعتقد بعص المستهلكين أنا) سحرة يكتنا أن يحدمهم وكما يعرف حبيعا، فيما سى معظمنا صنعونة في الحصول على زيادة 24 في المبيعات عساعدة 50 منبود دولار في صور لحسن، والمال، والقوَّة، و[الدُّوافع]الأحرى للعواطف لإنسابُة منظرَّفة الشُّعور ية [4] كمحركين للدمي المتحركة، نشد خيوط لدمي المستهلك المتحركة نفسوة، هي حمل

حد ساس إحراء فيتهم يتعلّموا الصف النّعلم learning التّغييرات في سنوك الفرد النّحة من الماء ويعرب منظرو التعلم أن معظم سلوك الفرديتم تعلمه ويحدث التعلم من حلال تداخل الفيانة reinforcement, ellitage of land of land of the responses of land of the responses of land of the responses

مِيرِ تَ فِي سَنُوكُ الفرد النَّاتِجة مِن التَّجرِبة

كور 'غيادة dric منها قويا داخليا يطالب بإنحاذ إحراء وتصبح قيادتها دافع عند نوحه بني شيء · · · ما الدلك، فيادة الشخص لتحفيق الفات يمكن أن ندهمه إلى النعر في شر ، كامير سنحدة المستهلك لفكرة شواء الكاميرا مشروطة بالتلميحات المجيطة مها. ونكون التلميحات يصا المستحد منى بسنحبب الفرد، وأين، وكيف مثال دلك، يكن أن بحدد الشخص عند مر at 3 2001 pp 92 94 Anxon stein Verinter Research 15 to Phili Patton Car Nitroke Lorinan Me. pp 15 to Phili Patton Car Nitroke Lorinan Me.

ان سحم معمد الدريج ، وتناثر كنمية إنحاده لإحراء على إدراكه للموقف فكلتا تتعلم مريد ال المعلم المعارض المعارض المعارض والشعرة والشمرة والناس والتدوق الأسماء مد مدر مدر حسم وسعمه ويمسر ها نفرية فردية ويكون الإدراك perception و حد عد من معودات، ويصوف ويفسُّوه التكوين صورة دات معنى للعالم

perception & sy

بما ما الرابعان بالدر بعدوات وينقموها ويفسروها لتكوين صورة دات معنى للعالم

وري ريك ريك دريك و كالمعتمعة لفس التبيية بسبب ثلاث عمليات إوراك المسار . ﴿ وَ اللَّهُ مِنْ الْمُعْدِينَ مِنْ السَّفَاءِ وَاحْتِبَارِيُّ الْمِبْعِرُصِ النَّاسِ للكثيرِ مِن المنهات كا يوم من الما المالي المال يعرضو خولي 600 \$ إعلال في اليوم (٢٥) ومن المنتجيل لشره عاجمة مناه من أهنا مسجمات ويعني الأشماه الاحتباري selective attention - ميل النَّاس إلى عربية، - معمد معمومات لني تعرُّضو لها - أن على المسوقين أن يعملوا مجدية خاصة لشدَّ انشاه المستهيث وحس مع مدَّي المحصه عبرد لا بأني دائما بالطَّريقة المستهدفة. فيستقبل كل قرد المعلومات بررو ال حديد مدهد ما حديد ، فعن مشويه الاختياري selectre distantion ميل النَّاس لتفسير العنوب مصمه من محمد باحد مع معمل مشاردك، ودالم تنق في إحدى الشركات فيمكث أدسرت علامه لأمسه بحور مشكون فيهم ويعي التشويه الاحتياري أن المسوقين يحب أن يحاولوا أربهم حراب بأصد مصمحان وكف تؤثر عني تفسيراتهم معلومات الإعلان، والبيع

- سي سي حديد تد معنموه أيف وتبيوا إلى الاحتماظ بالمعلومات التي تدعم مواقعه مس به مس السنف، احتيان selective retention من المرجع أن يتذكر الناس الفاطعة مراحت م يعامل بحريه مدوسة وسيب التعرض الاحتياري، والتشوه الاختياري، والاست الاست وأنسى سوفار بالمسو بحديثا لتوصيل رسائلهم من خلالها إلى المستهلكين وتوصيحه حسد مستعدد مسادد بالشير من الأمور الدرامية ، والتكوار هي إرسال وسائلهم إلى السوق . مدان معتب سد و را مسب مي ما إذا كان مسيحيث إدراق لعروضهم بالمرة و ومعتب



الإدراك الاختياري: من المستحيل أن يوجه النّاس اشياههم لآلاف الإعلامات التي يشعرضوا لها كل يوم. لدّن رير يستمدرا مطلمها من أذهائهم.

لملامات الشّجارية للكاميرا في نافلة الحل، أو يسمع عن سعر بيع خاص، أو يناقش الكاميرات و ر الأصدف، وكل هذه عبارة عن تلميحات يكن أن تؤثّر على استنجابة response الشّخص الهنّا شد. دمير

أفرض أن المستهلك يشتري كاميرا وقمية من نوع نيكون Nikon. فإذا كانت التجربة محربة محربة مع التجدم التجدية محربة مع التخدم الكاميرا أكثر، واكثر، وصوف تعزّز propers استجانه. وبعد ذلك عندما يشتري المستهلك و مصدم درسيد ، أو أي منح شبيه يرداد احتمال شراؤه منتج من منتجات نيكون. والمعتوية العمب عشم مسمونين هي أنهم يمكن أن ينوا طلبا على المنتج عن طريق مصاحبت وقيادة قوية، واستخد مدحد ند، ه ، وتوفير تعزيز إيحالي

المعتقدات، والمواقف

مر حلار عمد ، و تعديد بكتسب الناس معتقدات ، ومواقف و وهذه تؤثر بدورها على سلوك شريح لد و المعتقد belief فكرة وصعية لدي الفرد عن شيء معين . ويمكن أن تبني المعتقدات على معد المحتفدات الني عمد حضت . أي حقيقي و يشكل أن تحمل أو لا تحمل تأثير الفعالية ويهتم المسوقون بالمعتقدات الني عمد المدون و منحت وحددت محددة ، لأن هذه المعتقدات تصنع صور المنبع ، والعلامة المجارية شود

مه من من منطقة ، وعلون عند في المستفدات حطأ ، وتمع المشراة ، مسبويد المسرق أن سيول عد المسرق أن سيول عد المسرق أن سسطل عد المسرق المستفدات حطأ ، وتمع المشراة ، مسبويد المسرق أن سسطل عد المسرود المسرق أن سسطل عد المستفدات المس

belief size

بدى نس مواقف حاصة بالدين، والسياسة، والملاس، والموسيقي، والطعام، وكل شي، أحر يد عدد الموقف attitude تقويمات لعرد، ومساعره، وميوله النسبة بسيا تحدش، معن، أو دكرة يد عدد عدد الس في إطار دهي لحد الأشياء، أو كرهها، وللحركة تخاهها و ميدا عهد علك يد حسبت مشتري الكاميرا الرقصية بمواقف مثل " شراء الأحصل،" و "اليدبيون بتحوا العصل للد عدد، " و "توجد الابتكارية، والتعير عن الدأت صعر الأشيه الأكثر أهمية في حاة" وإذ يد عدد، منتقل الكاميرا ليكون مع مواقف المستهلك لحالة.

attitud.

موجه نويات بمرت ومشاعره، وميوله المتسقة بسبيًا تحاه شيء معين، أو فكرة معينة

م يضمت تعييبر المواقف. فتتحدد مواقف العرد في عط، ويكن أن يتعلت تعيير موقف الفرد تسادن ضعية في مواقف أحرى كثيرة الذلك، عادة يحت أن تحاول الشركة توفيق متحافها مع طرافف المحادث لا من محاولة تغيير المواقف. وبالعلّم، توجد استثناءات، والتي يكن أن تُعَفَّق فيها التُكانِف لشكم بحادثة تغيير المواقف عائدات جيدة:

مع منه 1994 ، كان استهلاك الخليب في الخفاص مد 20 سنة وكان الأورف النام أن اخليب غير صحي. أو للأطفال فقط و أو احتياد مع منه مع الكفكات والكيك فقط و لواحية هذه الفكرة ، قد ترمامي تغيير صحية أو للأطفال فقط و أو أنه حيد مع الكفكات والكيك فقط و لواحية Rand Milk Picersors Education Program (Milk Picer) ومتربت يرخ ينظير فيها المشاهير عثل صبيدي كر أو فورد Camp Cawford ، وواني دعيت المخلب إلى سنت ؟ ومن Patrick Ewing ، وإيضانا ترجب Patrick المهام المهام وهواني المخلف على حديث فقد المحدود عدد فقط، وإيما كانت بالحجة أيضا - فلم توقف الاجتماص في الطلب على حديث المحدود أي المحدود ا

الجزء الثَّاني ' فهم موقع الله :

المطال الرياضيين من Banks Kemi one from and Garders إلى الأسطال الرياضيين مثل مبارك ما كجوابي Banks Kemi one from and Garders وحيد Ma Hamm مراكب ومباهم وسيس معمول المساهة المطلب وحيد حور دوس المستاحة المطلب ومن المستاحة المطلب ومن المستاحة المطلب من المستاحة المستاحة المستاحة المستاحة المستاحة المستاحة المستاحة المستاحة المستاحة والمستاحة وا

ويكننا أن نقدر الأن القويّ الكثيرة التي تعمل على سلوك المستهلك. فينتج انحتيار المسنهدر التُداخل المقد للعوامل الثّقافيّة، والاجتماعية، والشّخصيّة، والتّعسيّة.

انواع سلوک شراء الهستملک TYPES OF BUYING DECISION BEHAVIOUR

يختلف سلوك الشّراء بشكّ لمعجون الأسنان، أو مضرب النّس، أو الكاميرا الرقمية، أو سيارة جديد، مدن تشمل الفرارات الأكثر تعقيدا أكثر من مشارك شراه، وأكثر من مشتري مشأني. ويبيّن شكل (٥-١٠)لم. سلوك شراه المستهلك بناء على درجة شمول المشتري، ودرجة الاختلافات بين العلامات التّجاريّة. (٢٠)



شكل (٥-١) الأربعة أنواع لسلوك الشراه.

har. Atuel. Consumer Behaviour and Marketing Action (Boston: Keni Publishing und Marketing Action (Boston: Keni Publishing United States and Marketing Company, 1967), p. 87. Copyright 1967 by Wadsworth for

Complex Buving Behaviou علود السراء المرجد

مسات مسلوك شراء مركب complex buying brehavior عندما يكونوا مشمولين غوام

م عنف تعبير المواقف، إلا أن حملة شارف الحليب واسع الشهرة لمتبع الحليب انسائل الوطني Alload Plad Milk. المنابع عملت في تعيير المواقف تجاه الحليب

شُراء، وإدراك الاختلافات المعنوية بين العلامات التجارية. ويكن أن يكون المستهلكون مشمولين نقوة مسركون المستهلكون مشمولين نقوة مسركون المستهلكون مشتري الحاسب الشحصي أي الخواص سنهلك أن يتعلم الكثير عن فئة المستج. مثال ذلك، قد لا يعرف مشتري الحاسب الشحصي أي الخواص مستهلك أن يتعلم الكثير من سمات المستج معني حقيقي: "رفيقة بسيوم بسرعة عالم 3.40 مان مدال كثير من سمات المستواني SDRAM."

سون نشر ، مرتب من نف شد أشمور توي للمستهدئ في الشّراء ، وإفراك الاختلاف للم

سلود سراء تعليل التنافر . Bissonance Reducing Borns . .

حداد سنوك شوراء تقليق التنافير dissonance-reducing buying behaviour عدمه يخرد سيوك رسوراء تقليق التنافير المكلف، أو عبر متكرو، أو محفوفا بالمخاطر، لكنه وي مداد سعد عد معامت سحارية مشادلت يكي أن يراحه المستهلكون الدين يشتر واسعادا في المعدمة عدد المستهد عد المداد سعد و وقتي الكلفة الآل المشترين يمكن أن ياخذوا في الاعد المعدمة عدد عدد المعدمة على معنى سعو معين النها نفس الشيء. وفي هذه الحالة، بعرائة والمعرفة ما الذي يكون متحد عدد المشترون لمعرفة ما الذي يكون متحد المداد المشترون المعرفة ما الذي يكون متحد المداد المتراء في المقام الأولى.

dissonance-reducing buying behaviour منوث شراء تفنين التدفر

ما الله المستعدد في موقف في سيماً مشمور، مرتفع لكن مع فلة من الاحتلافات الدركة من

و من من من من من منتهدك ما شدو ما عد النيو و postpur nase dissonance عندما بلاحقواعيد من من من منتهدك مندو ما عد النيو و postpur nase dissonance من منتهدي و أربسه مع النيوا و محبية عن علامات تحارية لم يشتروا مهد من من من من من من النيوا مناهد البيع دليلا و وعما بساعد المستهنك مي

Hatama Buring Rehaviour as Lell Laub . Hardina Buring Rehaviour

اله العام ملوك الشراء طبقا للعادة habitual huying behasinur قالم و الشمير تبجعير ملوك الشراء طبقا للعادة الماسية معنوا بين العلامت المحديد في مثل ذلك، اللح المستهلكي شما سبع مدد وبدهبوا إلى المحل، ويصلوا إلى العلامة للحديثة مساطة ودستماه ويرالوموس عن الدريس محديثة وهما سبب العادة وليس سبب الولاء العوي للعلامة للحديث ويظهر المدي

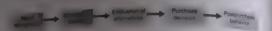
habitual buying behaviour مبوك الشراء طبقا للمادة

ور من هذه خالات، لا يمر سلوك السنهنك حلال تتناج الاعتفاد-الوقف-السلوك العدد والا يستهيكون بصورة مكتبة عن معلومات عن العلامات التجارية، ويفرنوا سات العلامة عليه بقد يد يستهيكون بصورونة عن أي العلامات التجارية التي يشتروها وبدلا من ذلك، ويهم يحصوا عن يبرس عبورة سبية عند رويته على التعارية التي يشتروها وبدلا من ذلك، ويهم يحصوا عن يبرس عبورة سبية عند رويته على التعارية الوي قواءتهم الحلامة الشجارية ويتما على التعارية التجارية ويتما يعلم المحالية التحارية المهم معددون عبه ويعرا يستمكن رءو قد قوية نجاه العلامة التجارية، ويتما يحتاروا العلامة التحارية الهم معددون عبه ويعرا عدد نسولهم الرتبع مع المنتج، فيمكن الايقوم المستهمكون الاحتبار حتى بعد الشراء العلك، تشمل عبد عبر معتقدات العلامة التجارية التي تكونت من التعلم السلي، والتي يشعها سلوك الشراء، ويشر نص مكن أن يتبعه أو لا يتبعه تقويم

است أن المشترين لا يكونوا مرتفعي الالتزام بأي علامة نحرية، عادة يستحده مسوقو الشحات محمد مسوقو الشحات المحمد مشمول مع اختلاف تع طفيقة بن العلامات الشحارية المحتفد السعر نزويجات فيعت ينتحمر من حدة ستح وبي الإعلان عن المشتح منحفض الشمول، يحب أن توكر سحة الإعلان عني فلة من عدد مرتبسية فقط. وتكون الرموز المرتبة، والتخيل مهمة لأنها يمكن تذكرتها سهولة، وتصاحب لعلامة مند مرتبسية وقط. وتكون الرموز المرتبة، والتخيل مهمة لأنها يمكن تذكرتها سهولة، وتصاحب لعلامة من عدد أن تشمل الحيملات الإعلانية رسائل مرتبعة الكرار، وقصيرة الدوام وعدة يكون مند نع المدرد عدالية من الأوساط المطبوعة لأنه وسط شمول محقض مناسب لشعمد للمنه ويجب المنهد المنظمة المناوية المنافقة المنظمة المنافقة مناح معين ما سعة رموا

اسه الى المستهلك، وسلوك المشتري المستهلك

الموادين معجون الأسنان قد تدرك الحاجة، وتذهب مناشرة إلى قرار الشراء، تاركة المعت عن ي يناده من المراقب المراقب المنطوذج المبين في شكل (٥-٧) لأنه يبين كل العوامل التي تطهر علما ن . والتفوج . إلا أثنا تستخدم النطوذج المبين في شكل (٥-٧) لأنه يبين كل العوامل التي تطهر علما م قف شراء جدید، ومعقد



شكل (٥-٧) عملية قرار الشراء.

Need Recognition as Lyl Slat

المسلمة الشراء بإدراك الحاجة need recognition - بدرك المشتري مشكلة ، أو حاجة معينة ويمك أن م عالم عمد داخلي internal stimuli عندما تصل إحدى احتياجات الفرد الشخصية - الحوع، أو العطش، مس - إلى مستوى مرتفع يكفي لأن يكون قيادة. كما يمكن تنشيط الحاجة بجنبه خارجي external summly ي من دلك، يكن أن يجعلك الإعلان، أو المناقشة مع صديق تفكر في شراء سيارة حديدة. وعند مده حب أن يبحث المسوق المستهلكين ليجد أنواع الاحتياجات، أو المشاكل التي تظهر، وما الذي صرمه به ، وكيف قادت المستهلك إلى هذا المتبج المعين.

مراك الحاجة need recognition

فرحة لأوني من عملية قرار المشتري، والتي يدرك المستهلك فيها مشكلة، أو حاجة معينة.

ألعنا عن معلو مات Information Search

بُكر أُوبِحِثُ المُستهلِكُ المهتمَّ، أو لا يبحث، عن مزيد من العلومات. فإذا كانت قيادة المعهلك قويَّة، وأن نتع المقنع قريبا من اليد، من المرجح أن يشتريه المستهلك. وإذا لم يكل هذا هو الحال، يمكن أن حرب لمستهلك الحاجة في الذَّاكرة، أو يجري بحشا عن معلومات laformation search ترتبط محرمة مثال ذلك، بمجرد أن تحدّد أنك في حاجة إلى سيارة، فقد توجه انتباها أكبر على الأقل إلى الأستارات، والسّبارات التي يمثلكها الأصدقاء، ومحادثات السّبارات. أو قد نبعث مشاط عن الله المعاداة ، وتتصلُّ هاتعبًا بالأصدقاء ، وتجمع معلومات مطرق أخوى. وتعتمد كعيَّة البحث التي تعملها د أ : : : الله المرافزة في دنك، وكميّة المعلومات التي تبدأ بها، وصهولة الحصول على المريد من المعلومات، والفيمة التي مه على المعلومات الإضافية ، والرضاء الذبي تحصل عله من البحث.

Variety Seeking Baying Behavior of Equal Methods and make the behavior of the variety-veeking buying behaviour للتنوع Linday buying behaviour ر يب بين ر مستقل معسيت مكر مع حثلاث مدركة معوية مين العلا م منهمات مصل معتند ت. ويحشر علامة أخاريّه لمكمكات دول الكثير م بهده بدامة سحرية لد، لاستهلاك لكن في المرة التَّالية، يمكن أن يلتقط

صوك الشر ، الساعي للتنوع behaviour و الساعي المتناوع الم

رب مد مد مدت في مو فق من شم شمول منحفض للمستهلك لكن مع الختلافا

م من بدات منه هذه. تذكر را تحنف استراتيجية النّسويل لقائد السّوق، والعلامات النّدي . ، فسبحه و فالد سنون أو شحع سيوك الشرع طيقا للعادة عن طريق سيطرته على مكاوري م مدا ما والشعر علان تدكيرية متكرَّرة وسوف تشجع الشَّركات المتعدد م الماء المدرو المعد الله والمنتاث عاصمة وكولومات، وعبنات مجالبة واعلامات للمد

> عملية قرار المشترس THE BUYER DECISION PROCESS

. را به المدام والراح بني والرعلي الشنوين، مصبح مستعدين الإلقاء بطرة على كيد حد سُنْر . بسر شدر (٥- ١١أن عمية قوار المُسْتري تتكون من خمس مراحر 🚁

يراء ونستمر صوبلا بعده ويحتاج المسوقون أن يرتدر عم

هس مسراحل كأنها مع كل شيراء الكن في المنسسة يس دره شرحل. أو يعكسوها و فالمسلمة ا

فره الثَّاسِ عهم موقع السوق ا

البحث عن معلومات Information search البحث عن معلومات او يحر التي يبحث قيما المستهدك عن المزيد من المعلومات او يحر الربي المدر التي يبحث عن معلومات .



نجر من من من لاحلار ف هذا الإعلان من فلاحق الألبان الأمويكيين Facin Dramy Farmers هذه من مراسد والساسات مقدم فرية

، مكن أرجعين مسهلكون على معيومات من أحد المصادر العديدة. وتشمل هذه المصادر العديد. مدنك، و لأصدف، والحيران، والأقارب، والمعادر التجارية المتعادمة

و فراد اسبعات، والتحريه والتعلق، والعروس)، و تعدو عدد مع مراد المعرف من المعرف المعرف

بردا و معرون على الريد من المعلومات، يرداد إلله السنهيك، ومعرفته معدد من معادت التحريق مع مد تكن أن تساعد المعلومات في استمعاد علامات تعارية معية إيضا في حد الانصار التحديث الدي مع مد يكن في خعل العملاء المحتملين ملمين معلامتها التحرية، وعرفين تها كما يحد أن تعرف

Evaluation of Alternatives يعوم التحاثل

يد يف يستحده المستهلكون المعلومات في الوصول إلى محموعة من جيارات تعلامة الخورية عند يحتار المستهلك من العلامات التحارية الديلة؟ يحتاج المسوق أن يعرف عن تقويم البديل معادت و المعلومات كي يعمل إلى الحقيد يجري المستهلك تقويم واحدة، وبسيطة في كل مواقف الشراء ويدلا عدر المعلومات تقويم .

alternative evaluation تفريج المديل

ر صدي حملية قرار المشتري يستخدم فيها المستهلك المعلومات في تقويم العلامات التحريّة البدينة في حد ما احتيار

مس مستهلك إلى مواقف نجاه العلامات التحارية المحتلفة من حلال بعص حراءات انفرج ومسد كيف بعمل المستهلك بالنسبة إلى تقوير بدائل الشراء على المستهلك العردي، وموقف الشراء حدد فلي بعص الحالات، يستحدم المستهلكول حسانات دقيقة، وتعكير مطفي وفي أوقت حرى، من سن سنهلكين الفليل من التقوير، أو لا يعملوا تقويًا بالمرة وبدلا من دلك، فأنهم بشترو بالدفاع، معمدو على مديهة وفي بعض الأحيان بأحد المستهلكون قرارات الشراء بالعسهم، وفي حيد حرى المعمدو على مديهة أو أدلة المستهلكين، أو أفراد المبعث للحصول على نصبحة الشرء

و من من الله المنطقة المنطقة المنظمة ا المنظمة المنظم

postpurchase behavior alimit

الم مسه قبر الشنوي لي سحد قبه المستهلكون إحداً معد الشراء ماه عمي رصائهم، أو عدم

ريان بدين قادم التوقيعية والأفراء كلمه والاعتمارية السهدت وغيرة عدال المرابعة المسهدت وغيرة عدال المرابعة بالم المرابعة علاقائها التجارية فقط حتى يتحقل الراحة المستنوين كناجكي المرابعة بعد كي يويدو من رصاء المستهدت فيدابعد مثل دالك، المرابعة بالمرابعة المرابعة على محابدة المحتملين أن يابعة تمريحة تعداده المرابعة على محابعة المرابعة على محابعة المرابعة على محابعة المرابعة على محابعة المرابعة المر

المنظور الإدراكي cognitive dissonance عن كل المشتريات الوئسية تقويها ، أوعده إحداث المنظور الإدراكي cognitive dissonance عن كل المشتريات الوئسية تقويها ، أوعده إحداث الشعراء و بمعدد الشيراء ، يكون السنهه كون اصبي تعام الأول تعدد من عيب عبوب العلامات الشعرونة الشيروها الأول تعدد المؤاجة من الحصول على عبوب في العلامة الشجارية المعتارة، ومن حسرته مواقد لعالم سحرية عني لم يشتروها الدلك، يشعر المستهلكون سعص التنافر على الأفل تعد الشراه كل

تسار الإدراكي cognitive dissonance

الله احد الله ي التي بتسبّ وبها حلاف ما بعد البيع

مد بكون من الهما أرضاء العميل ؟ يثل رضاء العمين مفتح بناء العلاقات الربحة مع استهكان المربحة مع استهكان -اخدام من المشهدكين وتنميشهم، وحتى قبيمة العمين مدى اخياة البعيد العملاء الراضول اشراء سع، وتكلّمو اليحابية عن المنتج مع الأحرين، ويوجهوا اشاها أقر العلامات النجارية والإعلام الشافسة، إند المحدد حديدة من الشركة الويدها، الكثير من المسوقين العدامي محقيل المساورة عدارة المساورة المساورة المساورة المساورة المساورة المحيل (القرائلة الشاورة الحقيقية) (١٢٠-١)

الأابن المهم موقع الساور ال

ما المستخطف المستخط المستخطف المستخطف المستخط الم

ريند . أن مرا سيون د شديق سينيو كيف يجود عوي بد تو تعلامات الشيارية فيه و ما دار مراسب ساء الدران عاد سطيع سافون أن يكسوا خطوات للتأثير في قراد نشون ما دار مراسب ساء الدران عاد سطيع سافون أن يكسوا خطوات للتأثير في قراد نشون

e complete and the second of t

و مد حديد ما ديد مسيمين بريامات شجارية، ويكود مفاصد الشواء ويصفة عامة، مستمر في شوه purchase decreas مسيمين شوء نعامة الشجارية الأنشو تصصيلا، إلا أن هائ عامين مدر ديد سير ما ويد مال شوء العام الأول هو مواقف الأحرين المسهد، د حدد حد الاوراد بهدار بن أنك بحد أن تشتوي لسيارة الأفل سعرا، فتقل فوص شوند

purchase feersion

المسان جرهارين براميدها المستريب

ين العالم الذي على من من دافعية فيها شافعة المسال unexpected sit attend بمكل أن يقعد المساوية المنافعة المنافعة المؤلف المنافعة المؤلف المنافعة ال

سود عد الساء

. من مدر مدر يوسيد فعيد شده سنح مستحيق وصده العميل ، أو لا يتحقق وصحه السيان ما بعد الشراء postpurchase hehasout منى نبع في اختساء المسوق الما الله ي يحدمه المراقب المستملك المستملك

تحرس ادداز النفذة على العملاء للتفاط على عودتهم صرة أخرى

المنظم ا

المراقع المراقع المراقع المراقع المراقع المراقع (50,000 و لاراحتي السطاع المدينة المراقع المر

الله الدارات المساور على الدولات عبد لاه عليات الله العجل العبيال معلا للدارولات عبد الدولات الله المساور المساور المساور المساور المساور المساور المساورات المساورات

المن المن المن المن المن المنافق المن المنظر المنظرات الخراف الكرس أن أقصل إلى المنظر وأراسية والمن المن والمن المن المن المن المن المن المن المنظر المن المنظر ال



و المراجع المراجع من المن المراجع المر

المن المنظم والمن المنظمة والمنظمة والكواس في طريقها السياس والله في المنظمة في المنظمة المنظمة المنظمة المنظم المنظمة والمنظمة المنظمة المنظمة والمنظمة المنظمة والمنظمة والمنظمة المنظمة ا

الله المحلس المدار المساورة المعرض والمحلاجية من أمرة الأولى، وهي أنا فتت المحدد والمراق على أرا الله المها المدارية الأخراجين أداريجة أنا قت المائدات الحسر المجار على مدائد من سفات الامكارات المحدد المائد ا الله المحدد المحدد المائد المحدد المحد

. من المسلم المحدودة ما تعدّه أنتج كرس على المحدودة لشيء علاقت صويلة المداور ويكوس كرس المدروع في من مسيل المثال، العملاء منين لديهد و لا محموعات ۱۲ ميسرح الرس معمد واقت المدروع بين أو برا منيماني Volan Opera Hove و أنه فسرة الاستراجة و المسلم المعمد الرواد و المدروع ا

ن من صافر إلى إلى يوليان خياصل بها ، منذ البداية حدادت لكاس ، "عمل تورة في تحرية النب اك مع ساء منحسل الراب إلى أن من يدعمها التحرر الدين يشخوا تحديد عكمة الأكثر وساء التي شهدها لعالم حتى إلى فعم باحد

من يعد وله ما تعلق يو فعدت العميل في تعطى الأجيان نسبة طفات العقيل على سدة حديث المخدود والم المن المالية الموقع المالية العدد من لمحلات المحدوثة لمكرس في حوث كالبقو جا 12.4 ما المالية المالية المالية الم عدد الراب من عليمة المتدل كوس و إلى دفعة و 17.4 و والراحي وبلاحيا لذي احد محلاء المعدات في حدث الراب المستحد أراح مسيدات كوس من قس دوال أي مشكلة واحدة وأنها مستدة من دفعها الإصلاح المالية المالية والقيادة والقيادة والقيادة التي المستحد الواسمال المالية المالية المالية المستحد الواسمالية المالية المالية المالية المستحد المالية المالية المالية المالية المالية المستحد المالية المالية

و في سيس ، تعيش تكرّس وفيه يوعودها لعملاته الطفوجين أعد أنتج ما ندو لهد عائل لسير ما لات المساورة لا المساورة المساورة في دور Poper و الما يقد في الما الما يقد في الما 10 ويت يقد في الما 2001 مقتد الما يقد في الموجد و الما يقد في المراح تقدر Demes المساورة ويترجد و الما يمتد الما يقد في المساورة في الما يقد في الما يقد

Gealer: Improve Washing Areas to Boost Lovalty." Automative Versa: March 22, 2014

Love Breas in Record Rock as Expl. court Marque. The Prove a Versa: Lovality Marque. The Prove a Versa: Lovality Marque. The Prove a Versa.

مع مد أن و سنها و معرف المشرى السهال المعدد المعدد المعدد المدين المعدد المعدد

Stages in the Adoption Process مرابل عمليه النبني

سيديّ رحلال حمس مراحل في عملية ثبني المبتح الحديد.

- . « anarenes . يصبح المستهدك ملم بالمنح الحديد ، لكن ليست لديه معمومات عه
 - ه (مدام mteres). يسعي المستهلك لنحصول على معلومات عن المنح الحديد.
 - · مدير raluati m . يدرس المستهلك إذا كانت تحرية المتبع الجديدلها معي
- · محدية mal. يحوب المستهلك المنح الجديد على مقياس صعير لتحسير تقديره القيمة
- · سي adopto . يقرر المستهلك أن يستخدم المتبع الحديد استحداما كاملا. ومنطما

بشس هد المعودج أن مسبوق المنتج الحديد يحب أن يفكر في كيف يساعد المستهلكي في احركة high demity televisions ومن مرتفع المنطقة ا

audit Dealer Branch Vacco 1 2 N Len on the series of the State of the

من معلى عبر عبر اللي عبر و محنفه وعده انفو كلمة العبر السينة السرع كثير حال من من من عبر عبر حال من الشركات لا يكن المن عبد من من من عبر حدمة بالشركة ، ومنحاتها إلا أن الشركات لا يكن المن من من منتقل شفيم شكو هم إليه عندما لا يكونوا واضين و به يقوم من من من من منكنتهم المناكب بحب أن تقيس الشركة وصاء العبر عبر من من منكنتهم المناكب عبد أن تقيس الشركة وصاء العبر عبر من مناكب عبد المناكب ا

ريان أريان معدد شرك المميل غير الراضي على الأقل، تقدم معظم الشرى المدارة المدارة المثال دلك، حلال آخر عدر المدارة المثال دلك، حلال آخر عدر المدارة ال

من سدد منسرى مشمر ، يستقيع لمسوقون أن يحدوا طرفنا لمساعدة المستهلكين في حدد مدرون من من المستهلكين في حدد الأمهد لم يدركوا الحاحة له ، يمكن أن يداسد مدرون من حديد لأمهد لم يدركوا الحاحة له ، يمكن أن يداسد مدرون العملاء الناح كه . وحد مدرون من قد مد محسة لحده ، يحد أن يحد المسوق طرف إما لتخيير المنتج ، وتعد مدرون عد

عملية قرار المشتري للمنتجات الجديدة BUYER DECISION PROCESS FOR NFW PRODUCTS

ما ما الله المراجع الشداء إلى معاولة تحقيق حاجة لهما. يمكن أن يمر المشترون خلال هذا الراجع الماء الله المامان المعصر عصر هذا مراجع الصال ويعتمد الكثير على طبيعة المشتري الاست. عدا الذراء

مسم عدر الأرس سع ١٠٠٠ منسرون شراه المنحات الحديدة. يكون المتعج الجماية ١٩٠٠

الإحمال العردية عمى الإستعارية Individual Differences in Innovativeness الانسلامات الموديد . وحد أس شدة في سنعدادهم شحرية الشحات الجديدة. ففي مجال كل منتع، يومر . بحسف ما ساساً في المستخدم المستخدم المستخدم المحديدة بعد ذلك مكثير . ويمكن تصنيل المستخدم ال واستهلات و شدو سروی (۱۸۰۰) صعد البده البطيء، بتين عدد مشز ايد من الناس المشع احر ير فشات نشيل سنة في المعلن ويصر عدد شدي نمية. ويقل بعد دلك مع نفاه قلة من غير التبنين. ويعرف المبتكرون بالهم أول عهم. ويصو عدد مسل ملك والراق . مشرير مدير بنسو الفكرة حديدة (هؤلاء الأمد من انحرافين معياريين عن متوسط وقت التبي). ويتم ریر ساد. شور کرو ۱۹۶۶، ناس (بن حراف معباری واحد، وانحرافین معیاریین)، و هکتبا



شكل (٥-٨) بصيف تنسي على أساس الوقت النسبي لتبني الابتكارات.

يد الله المعارية من Free Press, a Division of Simon Schuster, from Diffusion of Innovations المعارية من Fifth Edition, by Everett M. Rogers. Capit and a notice free Press.

سحمس محموعات سني فيم مختلفة فيكون المبتكرون innovators مغامرين - فيجربواالأفك حديده سرحة محاصرة معينة ويوحه الاحشرام المشبئين المبكرين carty adopters - فيهم قبادة الرأي م محتمدتهم. وينسّرا الأمكار الجديدة مبكّرا، لكن بعناية. وتكون الغالبيّة المبكرة early majority منوره رص به مد م يكونوا فادن ويهم بشوا الأفكار الجديدة قبل الشخص المتوسط. وتكون الغالبة الدُخرا و الله المتحكة - فيتمو الانتكار بعد تحرية عالية النَّاس له. أخيرا، يكون التأخرون فالمجيها الرحم

عدر فه مشككون في التعيرات، ويتبوا الإبتكار عندما يصبح شبئا من التقاليد بنفسه فقط. ويفترح نصبف هذا العص أن الشركة المتكرة يجب أن تبحث خواص المبتكرين، والتبنين المكرين ، حد أن حد حدد النسويق تجاهم وصفة عامة، يميل المبتكرون إلى أن يكونوا أصغر سنا، والعد عدم . . مرد در سب عن النسب المناحرين، وغير التبنين. كما أنهم مستقبلون أكثر للانب، م عديد . و همده الله عبى قبعهم و حكمهم الخاص، ويرحبوا أكثر بأخذ المخاطر . وهم أقل ولا العلام أحد ما و الله و المعالمة من الترويجات الخاصة مثل الحصومات، والكوبونات، والعبات

political products haustenistics on Rate of Adoption معدل الثنثين political depth of Products haustenistics on Rate of Adoption

به والعلام المستعديد على معدل تسبه فتقبل عص المتحاث حلال اللم الغرب الماس سبع المستعدد المست يمر في معصها الأحر وقد طويلاكي يكسب القول (HDTV) وتوجد حمد حد ص مهمه و المستقبل المستقبل على معدل تسي الإشكار . على سيل المثال، ليأحد خواص VTOH بالسنة إلى معد

- و مده مسمنة relative advantage الدّرجة التي يعدو بها الإنتكار متعوفا على لمتحات الدحدود حدث سي سرعة لـ HDTV.
- . .. وغية .campaubilit. الدّرجة التي يتّعق بها الإنتكار مع قيم المستهلكين المضملين، وتحاربهم ... ن HDIV، على سبيل الثال، بصورة كميرة مع أعاط الحباة الوحودة في مارب علمة يمن. والطبقة المتوسَّطة إلا أنه ليس متوافقًا جدًّا مع نظم السرمحة. والإدعة الناحة حاليا
- . معدد complexes . الدَّوجة التي يكون الإنتكار صعب به في فهمه، واستحدامه ليس HDTV معند حدًا، ويمجرد أن تتاج المرمجة، وتقل الأسعار سيستغرق وقتا أقل في اختراقه المارك في و إبات المُتَحدة ممَّا تستغرفه الابتكارات المعقدة.
- . ف مناسبة المتَّحازلة (divisibility الدَّرجة التي يمكن تجربة الإنتكار بها على أساس ضبق فلارات HDD مرتمع التَّكلفة حدًّا. وسوف يرداد معدل تشيَّة بالدَّرجة التي يَكن أن يؤخره النَّاس عِد مع
- · عامية المتوصيل communicability. اللوحة التي يحكو ملاحقة شائح استحدام الإنكاريم. أو وصعها للأحرين. ونسبب ميل HDTV بنصه إلى التّوصيح، والوصف، فسوف ينشر استحد مسورة أسرع عبر المستهلكين

ونؤثر حواص أحرى على معدل التبني مثل النكاليف الانتدائية، والمبتمرَّة، ولمحاطرة وعده تذكده ماعية وعلى مسلوق المنج الحديدان يبحث كل هذه العوامل عند تغزير لتح حديد.

ين الاجتلافات عمر الأسواق الدولية كثر دفة ويكل أن نسخ من الاحتلافات الفيعية من الدينة من الاحتلافات الفيعية من الدينة من الدينة من الدينة من الدينة معيدة التفل مع لاسي المستهدك البدولية معيدة التفل مع لاسي المستهدك البدولية معيدة التفل مع لاحتلافات الاحرى من بعدت المحتمد على البدولية من ويدمن عدت المحتمد على البدولية من ويدمن بعدت المحتمد من والاحترام فصائل كبيرة، نعشر صرف مبعدت المعتمد منه ويكل أن المستوفى عهدمة ويكل أن المستوفى عهدمة ويكل أن المستوفى عهدمة ويكل أن المستوفى عهدمة الاحتلافات في العادات، والسلوكيات من دولة لأحرى في كاراته المتحال المستوفى المحتمد الموالية

ين المحدد المستوقون الدرحة التي سيكلُعوا بها متحانهم، وبرامع تسريقهم لتسبة حتيات المساوق المستهدة عن المستبط المستبط المستبط على المستفدة من ميزة اقتصاديات المحجم ومن الدجية الأحرى، ينتع عن لكيف جهردالشويل إلى المدان والمستوات والمستبط المستبل المحبين بصورة قصل وأنتع تشؤل احصل المستبط المستبل المستبل المستبل المستبل المستبط المستبل المستبل

سعراض المقاهيم

لك بن و السنيهات الأمريكي من اكثر من 291 مليلون بسمة يستهلكو العديد من أوليوات الموافرات من أسع و وحادث الراساء عمّا يجعد أكثر الأسواق الاستهلاكية حاديثه في العديد ويتكون سوق الاستهلاك العمل من أكد من المحدد السعة ويحدث المستهلكون جول العالم شدةً في العمل والمذكل، ومستوى للعبيد والدانات ويعد فهد للدارات الإختالات على سوك الشنري للشابعات honomice buser behavior. لحد كمر التحديث من فرجهها

) تعريف صوق المستهلك، وبناء غوذج بسيط لسلوك المشتري المستهلك.

الا - صوف مستهدات consumer market و لأمراد و لأمر تغيير بشروبه أو بعصو على المنه و حداث المراد المنهدات المنهد



عمده اللهي بشحم هد ﴿علان على النَّحرية عن طريق تقديمه كوبونا.

سنود المستملك عبر المدود الدولية Consumer Behaviour Across International Borders

يكرد به صوك المستهلك صعبا مدرحة كافية للشركات التي تسوق داخل حدود دولة واحدة. أمارت منذ دت التي نعما في العديد من الدول فيمكن أن يكون فهم احتياجات المستهلكين، وخدمته وسرح من الممكن أن يكون للمستهلكين في الدول المختلفة بعض الأشياء المشتركة، إلاأن فيمه ومست منابه عادة ما تختلف بشدة. ويجب أن يفهم المسوقون الدوليون منز من المنتقد، ويوان المنتقد، ويوان المنتقد، ويوان المنتقد، ويوانع تسويقهم طفالها.

مي عصر لأحبان تكون الاحتلافات واضحة، مثال ذلك، في الولايات المتحدة حيث بأكر معه من الولايات المتحدة حيث بأكر معه من من عدم من منابعة المستهلكار بعدد عدم منطام في طعام الإنطار، تركز كيلوح Kellogg تسويقها على متابعة المستهلكار بعدد معامد مند من مدوح مدلا من العلامة التحارية للمنافس. لكن في فرنسا حيث يفضل معه منا

عديد أربعة عوص رئيسية تؤثر على سلوك المشتري المستهلك de game es in mamer ha es se in singuis or an area. معد و المعلقة الله المراجع المراجع من المعلمة المراجع عائده ، و أن سباب المهدة الأخرى ويكل ر الدول دمو التعاوية المهاد و ساط حيدة عشرة ١٠ عكل أن شني على أبي شيء م ر دمان المساس م الدول، والحدول عرفية محتلة تقصيلات متح، وعلامة في ال ال الدار الدار الدار الداكروا والمع للمويقهم على احتماحات حاصة لمحموعات معالة ري بي بي الحد منه من سون شنري بصا فنؤنر للحموعات، المرحعة المومان ر باز الدوري المساول الاستدامية والمجمعات المهابة - المده على احتسارات المع والدور ے ۔ . . اللہ اللہ فرام حدارہ ، حیانہ، ووضعته، وطروقه لاقتصادیة، ومحط حیانہ، اشہ، روز روز در در در در در علی قو رات شرائه کما نکون *آغاظ حیاه دورون* سیست سعد در سعد ، شدی می مدن - مؤثرا مهد عنی قوارات الشراء - أحبرا ، بناثر صلوك المشتری سب . بدياء مساء ١٠٠٠ . ١١٠ منطق المعادر المعادر الوالدافعية)، والإدراك، والتعلم و معا لدالت الداما أداعا مرامعا أمحته عهدكيف يعمل الصندوق الأسود للمثنري

دكر، وقهم لأنوع لرئيسية لسلوك قرار الشَّراه، ومراحل عملية قرار المشترى

. . بحيد سويا شر مندة عد أوع ستحث، وقرارات الشواء المختلفة عيسلك المتهلكون سون ند . ١٠٠٠ من ما يا يان و مرتفعي الشَّمول في الشَّراء، ويلوكوا احتلافات معاء، per a possibility of late dissimance reducing behave I see you a come in come معه . . و د سيد بن عالمات شعر به و بحدث ملوك الشراء طفا المعادة come معلق مع حنالات معمدية مدركة بن العلامات الشَّجاريَّة ، بدخل المستهلكون في سدد -

صدر في من من علان عملية قوار مكونة من إدراك الحدجة need recognition والمحتم or has decision of all control of alternation of alternation و عامر عام المراجع المراجع المراجع المراجع على المساول فيهم صاوك الششري في كل مرجعه المحاج من الله المراجع المنافع المنافع المنافع المنافع المنافع المرافع المنافع المنافع المنافع المنافع المنافع المنافع و المستعلق معامل المعارد التالك المستعل على معلومات وستقل موسم الله ومع معدوله على معلومات ويستنمر المستهلك في تعدم المها معلومات في عموير العالامات الشجاريّة الموجودة في معموما

م جهان و المنابع بالمعلى و**ي** ويشتري المنابع بالمعلى و**ي -** ^{عهد} شر portpatchan behave " بتحد المستهلك إحراء ساء عني " ف

ومف عملية ثبني المنتجات الجديدة، ونشرها.

ومث عملية الله يمان عمله نعي مسح من حمين مراحل الإثام، والاهتمام، والتقام، والتدية . يشمل في تدينا water say the same say the same to be say the same of the same say the same of ن مات الله يديد و بعد ولك، يحرب المستهلك المنتج في موجعة أنجوبة الله 17 على مقياس صغير للحسين تقدره عيما ويد المحمد المناج ، فويد يدخل مرحمة النسي doption ، محلة المتحدم نسخ عمورة كاملة ، ومنظمة السراحدة الم ر است المنه ميدك أن يكول المستهلكان التكاريين أد منس مسكور وأو عليه مكارة أد مست يد و. و من خوب بوحب المشكرون innovators بالمحاطرة في تحرية المتع الحديد، ويضا منسون ين ان - عادة بكوموا من رو د الرآني - الأفكار الحديدة لكن بعدية . وتخبر العديم شكاه مادن يمه رية الموسودية المدروسة تحرية الأفكار الخليفة، ويعملوا هما قبل المجملة لقرد التوسيد والموسان. مين ساخرة late majorus الإنتكار بعد أن نساه عالية الناس، سِمايتن الناح ور lagants (نك يسم من أسفالند في حدداله فقط وبحاول المشجون أن يحصروا متحالهم خديدة بر شده سد

مريس . حاصة هؤلاه الذين يكونوا قادة لمرأى

adoption proces alternative evaluation - - - -

dissonance-reduction buying behaves

habitual buying behavior islan inc. information search عنومات

اسعراص المصطلحات الرئيسية

Historyle ic ba محمر (أو قيادة) motive (دار قيادة) بدراك الحاحة need recognition متح حدید new product قائد الرأى opinion leader personality factor ملوك ما بعد الشراء ase behavior قرار الشراء purchase decision الطفات الاحتماعية al classes

تفاعة فرعية subculture

مناقسه المفاهيم

ق من سنعات العامة الثالية التي تؤثّر على سلوك المستهلك يؤثر أكثر على شراء قرص لمُنْهُ لاحتماعية، أو العمر ومرحلة دورة الحياة، أو المعتقدات والموقف

دن بهد وتحد عبد مشأة استشارات إي أو أي (VALS) Values and Lifestyles (VALS) مسد من من الله و عد عيد مناه السلام اي حدمات ثلثاث ، أو الكترونية ماه على معرفتال سلام و عدمات ثلثاث ، أو الكترونية ماه على معرفتال سلام معرفتال سل مناها، حوم مكن أن تكون عب أنواع VALS الأولية. والثانوية مقطاع المستهلك هذا.

ر. حية بن معن ست باي Best Boy أفرص أنك سعفت التَّعليق الذي حدث في محادثة بين البورم. أو و. حية بن معن ست باي Best Boy أفر من الملكا صنعاء والسَّوق، وقد إعتقاب عالما ي رحة بن معن ست باي act Buy معن المعمل منحاء والسوق، وقد اعتقدت هذا لسنوان. معد سع " عند أن مبر المسعت يعرف بالعمل منحاء والسوق، وقد اعتقدت هذا لسنوان. " هو مر صد عن عندد، أو موقعت؟ ولماد؟

والمرادات الرئيس للسويل لتاحر غرته محلي عن الكمكات المحلاة باللهمي، "تحن تعتقد إن سوكيت شر . مرتعة الشعور " هل توافق على ذلك؟ لمادا، أو لم لا؟

ور عصامي عميه قرر نستهمت التي يمكن أن يستحدمه أحد الأقراد في شراء حاسب وفتري ١٠ من شر ، ربده فور سود مي سمط الكريمة من وال مارت

. وقل بي محموعة صعبرة السؤال الفالي من سيكون والد الرآي الأفضل لحدمة خليوية مرتفعة الثا كسنود. أو س حبش اعم افتراصك

بطبو المعاهيم

ب رنب برئيس سنسويل لشركة بطم برامح صغيرة طووت نظم برامج حديدة لمنع البريد الغزير. وأن مكم معنب نفاع موق مستهدف لتغديم المنج. كيف يمكنك استخدام إطار انششار الابتكارات أو الاست مرين المرجع أن توجد في عمل هذا الاختبار؟ ما بعص الخواص التي من المرجع أن توجد في مجموعة بعيد.

مد ف هذا العصل "تقويم البداش" بأنه "كيف يجري المستهلك تشغيلا للمعلومات كي يصل إلى احتبار ــ علامة التحرية المرص، كما تمت ماقشته في الفصل، أنك قريت اختياراتك الخاصة بسيارة جديدة لذلا ملامات شجارية ٨، و B، و C. وانتهيت بحواص السّيارة الأربعة الأكثر أهمية، وأوزابها، وأنتجت معموه عديه المنية أداء أي لديل سيارة حديدة يرداد ترجيع اختياره؟

		New Car Alternatives		
Attributes	Importance Weight	Brand A	Brand 8	Brand C
Styling	0.5	3	,	
Operating Economy	02	6	5	
Watranty	0.1	5	•	4
Price	0.2	8	``	

(تَفْيَةُ البَوْلُوحِيَّا الْإِحْسَالَةُ) مِنْ تُرَاحِدُهَا ١١ ٥ فَأَحِدُ أَنَّذَ عَلَمُ لَمَدَ عَبْ شَحْصَ رياس السمة العبونائية، أو السلوك، أو لإحراء عند الله و التي المدهام عنها. وياس السمة العبونائية، أو السلوك، أو لإحراء عند الله و التي المدهام عنها ينج حدق لعين، وأتناظ تصنعات لأصابع ، وحو ص الوجه ، وحوص

ن جيم حالات ممكن أن تساعد فيها النَّفية البوطرية في موضوع، أو مشكلة في حامعتك، أو كمنك إلى يا يان الساعدك هذه النَّفية كطالب، أو كشعص؟

و المحالات عكن أن تساعد هذه التَّقية السوقين في فهم شراء المستهلك، أو عميات قراره بصورة أنصوع شرير

الرحم على الأحلاق

ب سعفة الحمداء Red Zone ، وهو منتج حدمات مالبَّة بقدم معلومات نعستهنكين عرجالات . . . Red Yore لذي يسوق عن طريق الإشرات، والمديد الحاشر، في صورة عصوية سوية لدفة . بمد تورية محالية لثلاثين يوما - وللمساعدة في حدث لمشتركين، تقده الشركة تقرير ا درحات معقة حداء * Free red / وذلك مع تجربة العصبويّة - ويركز الشرويع على " درحت النطقة احمر النحابية Free red مد مقليل من ذكر " تجربة العصويّة trial membership" وواثق القسم الفاتونيّ بديك على لعنه شرويح. يان. . صبعة لأوامر . ولنعرض "درحات لمنطقة الحسراء للحالية Tree red Zone Score "تأثير قوي عني مرحلة أنصوب ميد، و را يستهيك - فيتسب في إلغاء 50% من العرض الأساسي في تحرية العصويّة

... بحثك أن يسنة معنوية من الأعصاء الدين يدفعون لا يعرفو أنهم وقعوا على أغافية عصوبة سوية في Rad وإن د ١٠٠ دولارا والتي تحمل على نظافاتهم الاتتمالية في نهاية الثلاثين يوملتُح له يحلبة اوعده للماعف. وه مر مندين مهذا الأمر فاتورة بطاقاتهم الانتماية الشهريَّة، ورأوا تحميلها بهد المنع (99 اورلار). اعترضها منه ر في التحميل لشركة النطاقة الالتمانية إصافة إلى هذا، عادة ما كانوا بيرملوا بعد ذلك تكوي شات لغاء ", viate attornex أو إلى مكتب الأعيمال الأقيصل Better Business Bureau وحدول رئيسك. وهو بائب حتماعا معت عنا ليسألك عمّا يحب أن تعله الشركة مع عدد حضات " لشكاري" انتي عنه من . لدنت العام للولاية ، و BBB الخاصة لكيمية تسويل Red Zone

حمر تقويًا لعمليَّة شراء المستهلك للمنتع Red Zone كيف تؤثَّر محارسات الشرويع ليمنيَّة حاليَّة عمل عملية

مر بروية Red Zone الحالي قانوني؟ وهل هو أحلاقي؟ وهل هو عارسة أعدل حيدة؟

« الله منوصي به في العد؟ هل يحب أن تعبد الشركة توجيه تركير ترويحها نحده قيمة عصوله بصلايتكا. وعمد م tree Red Zone Soote . حتي إوا قاد هذا إلى تأكل لأرباح؟ أو يعت أن نفوت رئيست أنها هما دجور . يوصي رنهن ولساوس

أسواق الأعمال، وسلوك مشتري الأعمال BUSINESS MARKETS AND BUSINESS BUYER BEHAVIOR

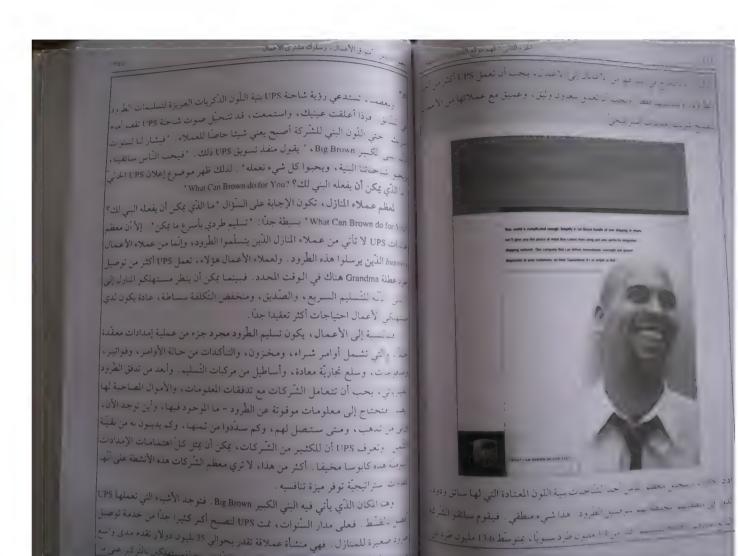
يدر سد هدا النصل. يجب أن تكون قادرا على

- يديد سوق الأعمال، وتوصيح كيف تحتلف أسواق الأعمال عن أسواق لمنهلكين
 - حديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على سعوك مشتري الأعمار
 - ددر. وتعريف الخطوات في عملية فوار شواء الأعمال
- مدارية لأصوق المؤسسانية، والحكومية، وشرح كيف بتحد مشترو المؤسسات، واحكومه
 د ابت شرافهم

استعراض المفاهيم

هرس، في لفصل السّابق، سلوك مشتري المستهلك النّهافي إلى السّابق، والعوامل المسامة، والعوامل المسامة، والعوامل المستهدي المعمل المستهدي المعمل المستهدية المس

وأسده. دعنا تلقي نظرة على خدمة الطرود الموحدة L mical Parcel Service (LPS). قد أعرف PS كثيركة صغيرة لتسليم الطرود فريبة من مسكنك. إلاّ آب تحوّلت إن أن عالمية أعرب لا تأتي من مستهلكي المنازل مثلك، ومثني، وإنما من مستهنكي الأعمار sames



رد المحدد التصائح للشركات عن إعادة تصميم نظم إمدادانها لتضبط نفسه بصورة المدادانها لتضبط نفسه بصورة المدادانها لتضبط نفسه بصورة المدادات الأعمال. وتساعد حلول يو بي اس لسلسلة العرض (PS Suppl) العملاء في تزامن تدفق السلع، والأموال، والمعلومات لأعنى، وأسعارا عرب عرصهم، وتوفر تقنيات إمدادات يو بي اس LPS Logistics Technologies بين عرصهم، وتوفر تقنيات إمدادات يو بي اس LPS ليمار على مستوى الشوارع، يما في ذلك أمثلية المسار على مستوى الشوارع، يما في ذلك أمثلية المسار على مستوى الشوارع، يما في دلك أمثلية المسار على مستوى الشوارع، يما في دلك أمثلية المسار على مستوى الفوارع، يما في دلك أمثلية المسار على مستوى الفوارع، والتشهيل اللاسلكي في الوقت الحقيق، وتنفيذ التسليم المتحرك، والتشهيل اللاسلكي في الوقت الحقيق،

الم الذي يمكن أن يعمله البني لك؟ بتحول كل شيء إلى أن الإحابة تعتمد على الم ين الإحابة تعتمد على الم ين بن من الذي يمكن أن يعمله البني لك؟ بتحول كل شيء إلى أن الإحابة تعتمد على المحدود أن المنظمة إلى مستهلكي المنازل، تستخدم IPS شحناتها البنية المعتدة لهم المحدود، وتسمّ إعلانات الشركة "ما الذي المحدود عليا أعمق، وأكثر شمولا، وتسمّ إعلانات الشركة "ما الذي المدود المعتمد البني لك؟ What Can Brown do for You? "بنوع من مهني الأعمال الذين المنظمة المعلى الأواسع من خدمات UPS عملهم أسهل. إلا أن لوعود مثل هذا الإجراءات. فيقول جيم كيلي IIM Kell ضابط التنفيد المبني للمدن في UPS، " يمكن أن تكون العلامة التجارية جوفاء جداً، ولا حياة لها المناس والتنظيم . . . مخصصين 100% لتحقيق ما تعديه العلامة التجارية كل

وسسة إلى UPS، يعني هذا أن العاملين في جميع أنحاء العالم يجب أن بعملوا أكثر سسبه الطرود من النقطة A إلى النقطة B لعملاء أعمالهم فقط. فيجب أن بشعروا عر سعد حد، ويعملوا يدا بيد مع عملائهم للمساعدة في حل مشاكل إمداداتهم المعقدة العدم محرد تقديم خدمات الشحن، يجب أن يكونوا شركاء إمدادات استراتيجير. من عمل من فضل من موجه الإمدادات الآي حجم أعمال فيعمل فيه (١٥١) ورحل الإمدادات الآي حجم أعمال فيعمل فيه (١٥١) ورحل المدرون عربات فان، وجرارات، ودرحل المدرون في 120 دولة . وتنقل ١١٩٥ زكتر من ١٥٥ نسهيلة تخرين في 120 دولة . وتنقل ١١٩٥ زكتر من ١٥٥ نسهيلة تخرين في 120 دولة . وتنقل ١١٩٥ زكتر من ١٥٥ نسهيلة تخرين في مدرون بالع بعدد ٥ مبول مسيور كرون وقدي تنغيلا لأكثر من 400 مليون عملية جارية الكثرونية كل أسير مدرون تنغيلا لأكثر من 400 مليون عملية جارية الكثرونية كل أسير مدرون تنغيلا لأكثر من أعمال شركات فورتشن الألف ١٥٠٥ أمارتها مرتعن من مدرون دولا في نسبة في نقية المعلومات لدعم خدمات إمداداتها مرتعن من مدرون برلا في نسبة في نقية المعلومات لدعم خدمات إمداداتها مرتعن من مدرون برلا في نسبة في نقية المعلومات لدعم خدمات إمداداتها مرتعن

الاست بن شحل عفود، وتسبمها، تقدم IPS مدى واسع من الخدمات المبه العداد الاحداد المدى واسع من الخدمات المبه العداد الاحداد المداد المدى واسع من الخدمات المبه العداد المداد العداد العداد العداد العداد المداد العداد المداد العداد المداد العداد العداد

فة. و بأحرى، تبيع معظم الشركات الكرة الرشط مات أحرى فتبيع شركات مثل دوبوت العاهدا.

منان Caterpillar و كاتوبير Caterpillar و شركات أحوى لا حصر ١٠٠ مديد و عدر حوى حتى شركات لمتحات الاستهلاكية الكبيرة، التي تندر مد و مستهد مهم المستهدية المستهدية المعتادة - أطعمة حيون بيع حي 1846ر. . ووسيد محمد الله وتون (Tata) وحولدن حراهامس Golden Grahams)، وم . والمستريد Ben, Crocker ودفيق حولد مبدال Gold Medal) ، والرحات کے ایر ۱۹۹۸ کا در ایکس میکس Chex Mix ویوب سیکرت Pop Secret) وردوی میر

ره الدير وأثار والدين للحدمو سوق مستهلك ... مدوك مشتري الأعمال business buyer behavior إلى سلوك شراه النين تنهد سدت شركات نحرة متّحرتة، وتحارة الجملة ايصا والتي تحصل على السّلع بعرص مع حدد الحديد معتقيل إمعاماك وفي عملية شواء الأعمال popuess buying . pr . بدر السداء الأحمال أن سنحاب، و خدمات تحتاج أن تشتريها تنظيماتهم، ويحدو بعدال . را ملامات بأخرية، وتقوَّمها، وتحترمها: ويجب أن يبدل مسوقو من الأعمال إلى الأمدر

... به hames أفضل ما في جنهندهم لعنهم أسواق الأعتمال، وسلوك مشرر

معوك مشتري الأعمال business huyer hehavior

بديا لمراء للقيمات بي شيري سعاء وحدمات لاستخدامها في إنتاج منتجات، وحدمات حر إسى منه الموجرة والورد لأحربين عهدف تحقيق ربعي

business buring process Jose 8' . in income

م حريب منشرو الأعمال أي المتحات، والخدمات تحتاج أن تشتريها تنظيماته بالمنصاص بداري والعلامات التحاريك وتقومها، وتحتر منها.

> أسواق الأعمال BUSINESS MARKETS

بي حنيفة . تشمل أسواق الأعمال أمد الا مدهدام

... دئت، فكر في عدد كبير من العمليّات أخادية للأعمال انشعونَة في ساح، ومد معدد مه و يت (ixvd) و يبيع الموردول المحتلمون إلى حود يبر المعاط، و تعيب، والمدر عرب الم المستم الإطارات وبعد دلك نبيع حود يبر الإطارات الهائية إلى عار أنعا في ي المستهلكين الدلث، تحدث الكثير من محموعات مشتريات الأعمال بالواسارة عن ة وقيط من مشتريات المستنهلك consumer إضافة إلى هذا، نسبع حود يبر الإطراب كمعدات لله الله الله الله المركب المركبات الحديدة، وكوظارات للاستبدال للشركات التي تعري المرب عربات الشركة ، أو شاحباتها ، أو حافلاتها ، أو مركباتها الأحرى .

Characteristics of Business Markets العمال العمال

. . . نصه أسواق الأعمال أسواق المستهلك فيشمل كل مهما أناسا بلعدا أدوار الشراء، ويتعده ا ية الاحتياحات إلا أن أسواق الأعمال تحتلف بالعديد من الطرق عن أسواق الستهلك بينه وت اله نبيسية ، والمبيّنة في جدول (١-٦) وتناقش في الأقسام التّالية ، هيكل الميّوق والطلب market structure of the busing unit وطبيعة وحدة الشراء unit والنواع اغيرادات وعملية المولة المولة rypes of decisions and the decision

حدول (١-٦) حوص أسواق الأعمال

مبكل السّوق، والطّلب

نحد في أسو في الأعمال على مشترين أقل لكنهم أكبر fener but larger burers

من عملاء الأعمال أكثر تركيزا جعرافيا gruphically concentrated

يكور صب مشتري الأعمال مستخلصا من derved from طلب المستهلك النهائي بكور العلب في الكثير من أسواق الأعمال غير مرن بصورة كبيرة more melasus - أي لا بناتر تكثرة « سنى تقصير بالتغيرات في السعر.

بعدت للطب في أسواق الأعمال تلبقب أكثر fluctuate more ويسرعة أكبر

طبيعة وحدة الشراء

شمل مشتريات الأعمال مشترين أكثر more busers.

سمل شراء الأعمال حهد مشتريات مهنى أكثر more professional effor

من افي الأعمال، ومعلوك منشري الانتعار

من المناحصية معصل مشعلات انتل اللافيفة وتست الراده مي الطب على فالد على موالد على على المناوعة مي الطب على فالد على موالد على المناوعة التي تعنويها وكست كل من انتل، وشر كانها من من المناوعة التي الاجتماعة التي الاجتماعة التي الاجتماعة التي المناوعة وتمكنات علامات في من المناوعة المناوعة المناوعة التي المناوعة المناو



اللب سنحمص المسكنات حاملة إعلانات شبعيار "التل في الداخل" طويلة الذي في إردفار الطلب على رقائق على. العراضات الشخصية المجتوبة عليها - والآن، تتسم معظم أسواق الحاسب شعار بشبه هد في إعلاناتها

• سكنير من أسواق الأعمال طلب غير مون melasse demand ، أي أنّ إحمالي الطلب عني الكثير من شحد لأعمد لا يتأثّر كثيرا بالتّغييرات في السّعر ، حاصة في المدى القصير - فلن يتست لا محدص في مع حدد في شر ، منتجي الأحدية المريد منه إلا إذا شجت عن ذلك أسعار أحديثا قواً ، و لتي تربد بدوره

سمسهد على الأحدية. حمر . لأسواق الأعمال طلب متذبلب fluctuating demand أكثر . فيتغير الطلب على الكثير من سع من وحدماتها أكثر من - ويسرعة أكبر - الطلب على ملع المشتهد، وحدماته فيمكن أرتسب الجائزة الثاني. فقم موقع السي

ابوع الفرارات، وعملية الفواد مديو حدمشرو لأعماقرات شواء كثر تعقيدا complex busing decisions

more formulated its have been a similar

بر سد ، واعدال بعض المشترون، والدائعون في تعاول وثيق مع بعضهم بعضاء ويسو. بريور والمناه توليد للدي

ميكر لسوق، والطلب

ميد مسون الأعمال مع مشترين أقل كثير الكنهم أكبر كثيرا Aprience busfar larger buser قد يعد مسون الأعمال مع مشترين أقل كثير الكنهم أكبر كثيرا قلة من المشترين معظم المشترين معظم المشترين معظم المشترين من مدم سبع حد ريير عبرت الاستبدال لمستهلكين النهائيين، يشمل سوقها المعتمل ملان مريد من المستهدد حديد في لولايات المتحدة، وفي حميع أمحاء العالم. إلا أن قدر جودير في سبو مدر مدن عدس عمل فر مر من أحد مشتري السيارات الكدر القليلين، وبالمثل و تبعيد مال مدن مدن عدس عمل أمراء الكالين من المستهلكين في جميع أمحاء العالى حدد منت هذا مسحد من حلال للاله عملاء تجرة تحرية تحيار - هوم ديسوه الحواء العالى المديد من حلال للاله عملاء تجرة تحرية تحيار - هوم ديسوه الحواء العالى وقتل كثر من نصف مبيعاتها.

من بدرات في فرغمت اكثر تركيزا حمرانيا more geographically erincentrated. فيتمركز كذير مستحد من أسد في فرغمت كالميفوريية California ، ونيويورك New York و إدار من فرخمت و المستحد (California ، ونكساس Sennsylvania ، ونيسلفاليا مستخلصا وبيوجيس - وجوم مستحد بركون طلب الأعمان طلبا مستخلصا derived demand - فهو مستحد بريد من سع المستهدل فنشتري أي بي إم BMB، ودل Dell وقائق مشغلات انتل الماما مسعد مستحد شد ، حاسبات الشحصية فإذا المخفص طلب المستهلك على الحاسبات الشحصة .

derived demand

أحد مرد على سلع المستهلك الماية من الطلب على سلع المستهلك

مد دير دردي صب المنهيث في زيادة كبيرة في طف الأعمال وفي عفر أن

طيعة وحدة الشراء

صيعه وسعة ساو ربد دايه منسورات سنهنث. عادة بشعر شراء الأعمال مشاركين أكشر في القرار مد را المسترات و منها أكد mure protessional marchance often من المنافية و معادة بمعاد شواء والم م سعه و ساد مند ، مدرس . و مدين يفصو حياتهم العملية في تعلم كيف يشتروا بصورة العمل . ود معيد شرم. كند رد د ترجيح مشاركة أناس أكثر في عملية اتّحاذ القرائل. وتتكوّل لحرار حد ، بيسن ، ومن معناد أن توجد الإدرة لعبُّ في شراء السُّلُع الرئيسية .

سدوري دين. نموم نكتير من بشركات لآرائتكبير وطائف مشترياتها إلى وظائف الداري ، الموير مورد supplier development ويواحه مسوقو B-to-B الأن سلالا ي مريان سويد مرتمعي مستوي، وحيدي التَّذريب. وفي بعض الأحيال، يبلو مديرو النَّوريدين عه به الله عاشات بورد كثر تم يعرفه الورد نفسه الدلك، يجب أن يكون لمسوقي الأعمال مسان . و المسعال حدى لله بالسعامل مع هؤلاء المشترين جيدي لتقاريب

أبواع القرارات، وعملية الشراء

مادور حدمشار الأمسان في إن شراء أكثر تعقيلا more complex عمّا يقابله مشتر و المستهلك. وعادة شد للمد بات مديع مائية كسرة، وعوامل اقتصادية وتقتية معقَّدة، وتداخلات بين الكثير من النَّاس على علم م سدات عصم شندي و بعر لأن لشتريت تكون أكثر تعقيدا، فيمكن أن يستعرق مشترو لامد. و مار في تحادث به حد نين عمية شواه الأعمال إلى أن تكون وسعية أكثر reformalized المعر مسائد وسنهك وعادة تنعل مشربات الأعمال الكبيرة معرفة مواصفات المنتج التعصيلية ووم نر ، مكد بنه ، أبحث مه رد تحري بعدينه ، وموافقة وسمية

سب ، في صبب لداء لأعمال، عادة يكون المشتري، والبائع أكثر اعتمادا oredependent من عصمه بعقد ، عاده بدر ممه قو مشهك بعيلين عن عمالاتهم. وبالمصاهاة، يمكن ألا يشعر منود الله ما مد حد و يعملو التعاول و أيق مع عملائهم حلال كل مراحل عملية الشراء - من مساعدا عداله مي عديد شادر ، ريحد حيول ، إني دعم عملية بعد البيع . وعادة يقلموا عروضهم حس

ال من عصد ، معم المبعث بي المورفين الدين بلموا احتياجات المشتوين العورية من سمت عالم به را منه علم المراس على المستوان الأحيرة، تغيرت العلاقات بن معم^{ان}

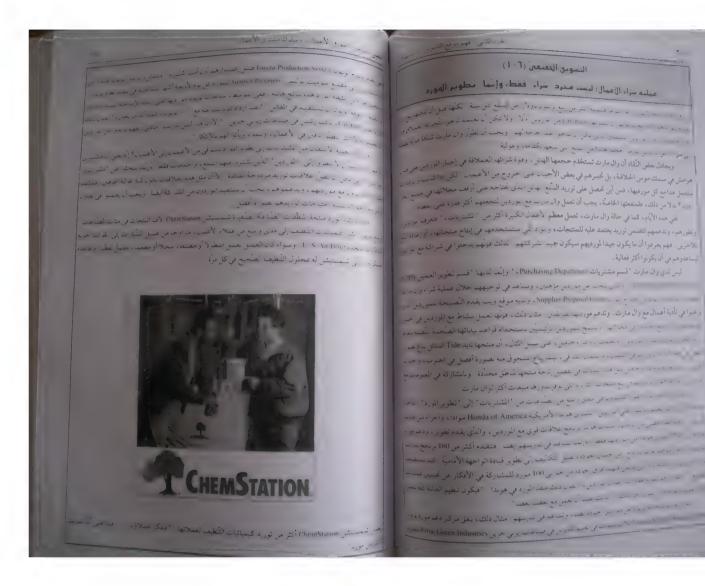
بداء الصريح إلى علاقات وثنقة، وحميمه ، وي احققة. تد. مر الكليد م supplier development ، وهو تنظيل عظمي المكاسسة والمراد supplier development ، وهو تنظيل عظمي المكاسسة والمالية یمی کشر بیلر مشتریه " و کلاه مشتر ب "pur houng vent" - فهد مدیره را معد (الصر النسويق خفيقي (١٠٦)) "من حلار و، ما علاق الدو . . بستطيع كل من الشنوي و تورد القديم فيمه [الدرا من حلال سيسة عرف ال ول دول هم امتداد لمقدراتنا " (٣)

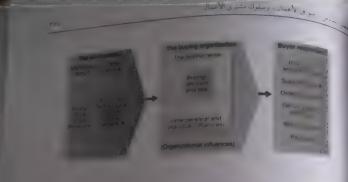
supplier development and

ينسكات شركاء المورد لصمال ورد في بدح مشحرتهم، أو إعادة البيه الأحد



مسوقه لأعمال عن ساعد الحد، ويعملوا في تعاون وثيق مع عملاتهم خلال عمد الشر ما و لاسهلات مد أنام الأحمال بن الأحمال الحائز على حائزة. كعد فيوجيتسو والمالة بأكثر مر مسعب برعب عود ب مست نتحوك الأعلم على مسمح الملاء أناسا المعمد المستدر





نكل (١-١) تودح لسلوك مشتري الأعمال

سلوک مشتری الأعمال BUSINESS BUYER BEHAVIOR

يهو ممدوح لمبل في شكل (٦-١) أربعة أمسلة عن سلوك مستهلك الأعمال؛ ما قرارت الشراء التي يُعدد مشرو لأعمال؟ ومن يشارك في عملية القرار؟ وما التَّأثِيرات الرئيسية على للشترين؟ وكيف يتحد يشرو لأعدل قرارات الشَّراء؟

البواع الرئيسية لمواقف الشّراء Major Types of Buying Situations

نوحه الان أنوع من مواقف الشراء . ⁽³⁾ ففي أحد التقبضين توجد إعادة الشراء المناشرة sirmph rebus . وهي أوروس حداً - وفي التقبض الآخر توجد المهمّة الجديدة new task ، والتي يمكن أن تستدعي معنا تسملا ولي منسف توجد إعادة الشراء المعدّلة modified rebuy ، والتي تتطلّب بعض المعث.

بي إعادة الشراء المباشرة straight rebuy، يعبد الشنري ظلب شيء معين دون أي تعديل وعدة منبؤه قسم المشتريات بهذا العمل بصورة روتينية. وبناء على الرصاء من الشراء الشاف بعدر مشتري سر برين شوعين الموجودين على قائمته بيساطة. ويحاول الموردون المداحبون الساسة عني بولا ويجد منبؤت المداحبون المام إعدة طنب تعديد عني بولا ويجد شرب المساسة وقت إعادة المطلب، ويحاول الموردون الخارجبون OII - اللين الانتصار معهد شربي المساسة جديدا، أو ستغلم اعدم الشين على المساسة على المساسة

الحر، الثَّاني: فهم موقع السَّهِ (

ريد الدي مين دير (لمان دين كامل علاقة موده-مشتري دائمة تساعد شيعيتيس في سن خرد الدياسة و مدر-درب من شهرات Insens، وهي حقاب الإحتازي لشيعيتيش و عملاي الدياسات بذام يودم

A Model of Business Buser Behaver Jia الأعمال A Model of Business

من صدى السمل النبر بيريد سنوقون اربعرفو كيف ستكون استنجابة مشتري الأعمال المهدد و مدن التمودج بوثر مبه التديية المدا المدودج بوثر مبه التديية المدا مدا مدا المدتهاك، بتكون المستهلك، بتكون المدا مدا المدتهاك، بتكون المدا المدتهاك، والترويج، وتشمل المهات المدا المد

المان مستود من مند والمشداد من حزيق وتبسيسين؛ موكن الشراء، والمكون موكل من كل من مدر الراف المند والمعلمية تحادثة فراد ويسيّ النموذج أنّ موكز الشّراء، وعملية اتحاد غرم والمدود المستود والمدود والموامل الأواد الداحلية مثلما يتأثّر بالعوامل البيئة الحارجة

Straight when a point or file is a se

و لقد مد است در روید و در میشیری صدی شی و معیل دول کی تعدیق

. بي إعدة الشراء المعدّلة modified rebuy بريد مشتري أن يعدل مواصفات سر . من إعددة الشراء الملك . معرب وشاوحات أوموات وعادة نشعق إعادة الشراء المعاشة مشاركة في القرار أكثر من إعادة بنا مع الروح وها الرابع المعالم المعلم الشوكة العصليَّة، ويشعروا بالصعفري الماسات . عبر المسامل المام المام المام المام المام المعهد الشركة موقف إعادة الشراء المعلق

modified rebus مناف المشراء المعلقة

. با در از المدر برید در شدری کا بعدا مواصفات المنح، او استفاری، او شروطه، او موردیه

. . حد الشرك من نسب ي سح. أو خدمة للمرة الأولى موقف المهمَّة الجليلة nen task أ ن در حرات بعد روب منعه أو محطرة كلب رداد عدد الشيار كين مي القرار ورود حيد الدام حيم مصادب الكاراتوف عيمة حديدة كبر فرصة. وتحدي للمسوق فلابعد سور والما تقديم مساعدة ومعلومات المسر الكما على الشوء فقط، وإلما تقديم مساعدة ومعلومات المد

new task days hat

. الما لما الما الما المنسري منه الما المعالم الما الأولى

مسدى فرات فرأشد وخي عددة الشراء المناشرة، وأكثر القرارات في في حديدة اللي حالة عيمة حديدة، يحمد ال يقرر المشتري بالسمنة إلى مواصفات المتنج، والموردين . م. سعار وشاور منفي وكميت لأم وأوقت الشنب وشروط الخدمة . ويحتلف ترنيب هذا - مان في حديد ، مان مشر في محتشو ، في القوار على كل اختيار

للمد من مدري لاحمد أن يشتروا حمولا معنف للمشكلة من باثع واحد. فبدلا مراتم ٠٠ ٥٠٠ - ١٠ منسه عصد ، نكن أن بعث الشدي من السائع أن يورد المكونات ، وتحميع مديدها سع بي شركة الي تفدم البطام الأكثر كمالا في تلبية احتجات د بع النَّظم systems selling السنر انبحية تسويق أعمال رئيسية نحد

ر إلى المائعين أن المشترين يحموا هذه الطريقة لكسب الحسابات، والحدط عبيهم وعدة Indun عطاءات لبناء مصنع اسمنت بالقرب من حاكرة المعلقة وشمو افترت الشرية الوقع، وتصميم مصنع الأسمت، وتعيين قرق النتاء، وتحميع الوادوالمعدات، وغا مسهى إلى الحكومة الاندونبسبة، وشمل افتراح الشركة الباسبة كل هده الحدمات بالاصادة ن وتدريبهم لتشعيل المصبع، وتصدير الأسمت عسر شركاتهم لفحارية. واستحداء ر بيه بعص الطرق، ومسمى المكاتب اللاّرمة في حكرنا . ورعم أن الاقتواط باللي كان على ين كسب العقد. من الواصع أن البامانيين رأوا أن المشكلة ليست محردها مصه المست ية ليبه النَّظم)، وإنَّما تشعيله بطريقة تساهم في اقتصاد الدُّولة وطرو بطرة عربصة عمين ويكون هذا بيع نظم حقيقي. (٥)

الهماردون فين عملية شراء الأعمال Participants in the Business Buying Process

بدر سوم شراء السلع، والحدمات التي تقدر بترليونات الدولارات اللازمة لتنظيمت الأعمار؟ تسمى حد غرار لتنظيم الشّراء موكز الشّراء buying center: كل الأفراد، والوحدات التي تشارك م حدد قوار الأعمال. ويشمل مركز الشراء كل أعضاء التّنطيم الذِّبي ينعموا دورا في عمية قرار ، نشمل هذه المجموعة المستخدمين الفعلين للمتح، أو الحدمة، وهؤلا، الدين يتحدو قرار خُرِهِ، وهَوْلاء كُذَّيْن يراقبوا معلومات الشَّراه.

buying center والشراء

و أفرد، والوحدات التي تشارك في عملية اتّخاذ قرار الأعمال

شعر مركز اشراء كل أعصاء التنطيم الدين يلعبوا أيا من حمسة أدوار في عميه فرار الشرء.

· يكون المستخدمون users أعضاه التنظيم الذين يستحدموا النبح. أو حدمة ومي

مه و واعمال. ، سلمك مشد و الأممال مدرون الأفراد التقسير، وحتم سكونارية الأفراد

Bieri Smar

يه مايل يستحدموا المنتح، أو الحدمة بالفعل

influencer Jahl

يرون .. در شراء المنتظيم يؤثروا على قرار الشراء، وعادة يساعدوا في تعريف المواصفات، وكدلك نوم. رس يموام لمند تل

busers

مررد ب مع عملو الشراء الفعلي

deciders J. all

. . د شراء النَّنطيم لديهم قوة نظاميَّة ، أو غير نظاميَّة لاختيار المورد النهائي، أو الموافقة علم

gatekeepers عراس البوابة

ر ، بي ما كر شواء التّنظيم يتحكّموا في تدفق المعلومات للآخرين.

مس مركر الشراء وحدة معرفة تعريفا وسميا، وثالثة في تنظيه الشراء. وهو محموعة مر أدواد شعم معه أن ساحرون في المشتريات المختلفة. فعي النظهم، يختلف حجم مركر الشراء، وتكويه منح محتلفة، ومواقف الشراء المختلفة - ولمعص المشتريات الروتيية، يمكن أن بعف فرد واحد يسم نس مشتريات - كل أدوار مركز الشراء، ويعمل على أنه المهرد الوحيد المشمول في قرار الشراء المسمى مشتريات الأكثر تعقيدا، يمكن أن يشمل مركز الشراء من 20 إلى 30 فرد من مستويات، وأقساء

ويفده مفهوم مركز الشراء تحديا رئيسيا للتسويق فيجب أن يعرف مسوق الأعمال من الدين بشاركوا و عد و تقالير النسسي لكل مشارك، وما معايير التفويم التي يستخلعها كل مشارك في الفرر مثال مند سع مجموعة المنتجات، والخدمات الطبية في مستشفى كارديدل هيك Gadma Healtr ملاس حق من لا تستعمل إلا مرة واحدة فقط إلى المستشفيات وتعرف أن أفراد النسشمي تشعول في فرر

- در در دانوثرون influencer فی بعدیت با متفات، و دفیر العلومات نظر را در داند و دوار داند و مصد حصد
- ولدي المشترين buyers السلطة النظامية التحتيار المورد، ونرنيب شروط الشرء ومعربه المشترين في تشكيل مواصفات المتنج، إلا أن دورهم الرئيسي هو احتيار نستمر والتفاوض. وفي المشتريات الأكثر تعقيدا، يمكن أن بشمل مشمرول عاملين مرتفعي ساء بشاركوا في المفاوضات.



ا براید به استخدار برای میبند. این استخداد میدی و معام مرفق از انتشراف والتی شراوح مرامعید استخداری با استخدار از جراحل بدار بنجیده امتحانها با یعن

- بعان انفورين decider بره رسمية أو عبر رسمية لاحتيار المورد المهاشي، أو الموافقة عبيه
 بعن بنده مروسي، عادة بكون المشرون المفروين، أو على الأقل الموافقين على الشراء

Volta

لد اللوطف دورا هاما في شواه الأعسال - فيدنع إعلان تولقو هذا عوامل موضوعة مثل تكديد. وسهدت الفلية - الم . . . غل الدوامل العاطقيّة مثل الحمال الأصيل للشاحة ، وراحتها و نساعها، وهي سعات تحقق " تساعد" نتر تمك

عندما تتشابه عروض المورديس، يكون لدي مشتري الأعمال تحبّر سبط للاحتبار المطفى تما عصر الجيستطيعوا تحقيق الأهداف التمطيمية مع أي مورد، يستطيع المشترون أن يسمحوا لنعواس المنحصة حدور أكبر في قوار نهم الكن عندما تحتلف المشحات التنافسة بشدة، حسح المشترين محسين أكثر المراجبوهم، ويجيّلوا إلى توجيه النباه أكبر لنعوامل الاقتصادية ويسرد شكل (٢-٢) مجموعات مؤثرين المستقملي مشتري الأعمال - بيئية، وتنظيمية، وما بين الأفراد، وفردية (١)

العوامل البيئية

أن مشترو الأعمال بشدة بالعنوامل الوجودة في البيئة الاقتنصادية المساسسة المساسة المعالم المساسة الحاب. المندة مثل مستوى الطلب الأولي، والنصوة الاقتصادية، وتكفيه لفود. ومع صهور عدم سائد المندي، يقلّل مشترو الأعمال الاستثمارات الحديدة، ويحويو أن يفكو المحدود ويمثل العجز في المواد الوتيسية عاملا بشاعة الدالاهات وحرج بكثير من غفرات الأساسة ف هدر أن سي معضورت، وإدري عرفة العمليات، والحراسون ويلعب كل من المراسون ويلعب كل من المراسون ويلعب كل من المراسون مداس معضورات إداكان بحث أن بشيري المستشفى ملاس حراسة المداسون معد و مداكات شيخة الشخليل في صالح الملاسو المداسون مداكات المشخلات، والأسعار، ويحتار مها بأحد هدر و

ر حدد حوره مصوص ملاس، وتفهيره، وتصعيمها، وتكلفتها، وعادة يشتوي العلان مدير عرض راه دحد رأي تكسف أحيرا، يؤثر الحواجون على القرار فيما بعد عن طريق ذكر وصابح. . . . ضائهم من العلامة التجارية .

معاصرات الرئيسية على مستوى الأعمال Major Influences on Business Buyers

عد أر مند ، لأحد ر مكند من كثيرات عنداتحاذهم قرارات الشراء فيفتوض بعص السوان . المدال و حسب مدال فيصادية و عنفدو أن المشترين سيعصلوا المورد الذي يقدم أقل سعر ، أو السرائح المستوي الأعمال بستحسو يكر المدال القصادة ، مشخصية فعلا وعينا عن البرودة ، والحسابات ، والأمور غير الشخصية بكر. المدال الشارية ، والمعاملين عند فيكون لهم ردفعل لكل من السبب ، والعاطفة .

معدد من معدد مسوقي المنظان العواطف تنعب دورا هاما في قرارات شراه الأعماد مد مدر حدد مدر و مراحات شراه الأعماد مد مدر مدر مدر و مدر مدر من موجد مدر و مدر المساده و المراح في المساده و المساده و المسادل المس

وال وي عملية قرار شواه الأعمال ومعه دوافعه، وإدراكاته، وتفصيلاته الشخصة مثال همه المراكلة ويتفصيلاته الشخصة مثال همه المراكلة والشعلية والشعبية والمراكلة والمراكل

النسويق الصيفين (٦-٦)

طرن النسويق الدولان: عندما تكون في روماء أعمل ما يعمله أمل روما

این کان سید ملیکسمیل مرکز فوق فقده عرض تسویق علی احدث درازی ۱۸۷ دوستان سید: را در است کا اصهر لهد آن هدا الرحل من خورجیه Georgia بعرف کیف بیهرها اوجی طریقه بی بر ماهو ۱۱ رسی درای می محادثه مع وحل اعمال بانایی کان حالت نحواره می لطائری اولی دو نامی مصده دراجود در از ۱۰ حالاً و دعالم تصفیمه مصاحب بالایدی بحراره وامستان باز عه الایس و بعد دیگ رادی بعد حاکث رسی دارید و استان الکاکی می طریقه توعده مع صاحب شرکه تصدید تعیف بیطانیه ایم و کار و دار (تعدید

معددت بحد البيد سليكسمايل إلى الممكة العربية السعودية Xaudi Arabian بحث قده مرود اقتر حاضعة الدرد من المحلفة الخريز إلى عميل محمل وكانت رحته الأجرة في يحيم Bening في المحمد الأحداث المحلفة عمل المحلفة في المحلفة ا

ه به العدم بالتأكيد لإنتاج الكثير من الأوامر، اليس صحيحه؟ حصًا العمدمنة تشهر، أم يشهر أي أثر مو^{ضع} العامل عمر بير العبي الخارج أم يكونوا مهمتين مهاري

سدم تصحيم هذه الحالة الاقتراضية للتركير بادر ما يكون الامريكيون بهده الصورة والان عرام يهوا المحال المواجه في المحال الم

مد رو سده مر و در و در و مند ما لعب الفوايد الكامي كما يتأثر مند و مند



شكو (١-٢) ما ترار وتسور على سنوك مشتري الأعمال

لعو ما التنظيميّة

الله إلى المصافير المداعة وسباساته وحراءاته وهبكله ويظمه الخاصة ويجب على مداع الاحداد بايمه هذا من حيد وتظهر استه مثل الأستنة التّالية كم عدد النّاس المشمولين في د الشراء من هذا ولا معيير تفويمهم؟ وما سياسات الشركة وقيودها على المشترين؟

نعو من بين الأفراد

ر مسموع الد المند و محتسر من الشركين لدين يؤثروا على معضهم معضا، لذلك تؤثر العوام و المدار من الصعب تفوم من هم المستوح المنار و المعادة ما يكون من الصعب تفوم من هم المستوح المنار و المناد على المستوح المنار و المنار على المستوح المنار و المنار و

Bus in the last word Max Review Out Cooks. Wall Street Loanian Line 14, 1991. p. B1. Delic., B. m., Street, d. Teacher, Van. Brands New Marketing, April 26, 2004. p. 17, and Cravola Invita., at www.casyolacom. In-

وفي تعليق السبق market من من من المستقدم المستقدم المستقدات حوسول وحد سبول المستقدات من مستقدات حوسول وحد سبول الم عدد المستقد على مستقدات حوسول وحد سبول الم عدد المستقد المستقدات حوسول وحد سبول الم عدد المستقد المستقدات المس

في سنة 2000، وثانت الشركة بحث للتعرف على 2000 مستحدم فريد له WD 40 بعد أن لسبب 100.00 حالة فردية، صيفت الشركة وعنا وعدل 2,000 وأعلنهم على موقع ويسالشركة وعداج بعصر 100.00 سنهاكين استحدام سببط، وعميا فتستحدم حدى المدرسات WD 40 يتعيف الساورة في قصيب موات تقطيتها بالطباش أن السيورات بدات تأتي لعجية مرة أخرى، " قالت ولك " فيم تستعد فقط، وإقد أريث مها سوات تقطيتها بالطباش إلا أن احرين وكروا بعض التعيف سوات تقطيتها بالمعتددة ويستحدم أحد الرحال WD 40 التراكمة عليها ايضا" إلا أن احرين وكروا بعض التعيف عليفة عبر المعتددة ويستحدم أحد الرحال WD 40 يتعيف التراكمة عبر المحددة ويستحدم في بعض التراكمة في قهوة في ونقر وهي ويوال القالب العرفة لمحرف التعيف منه حرعة التراكمة المناكبة الذي كتب ليقول أن أشطة الحيا الليلي لصديقة في العرفة لمحورة السنان ترعم كن فرد في في الطرفة و قلاد حل المشكلة بعلاج بابات السنوير المصدرة للأصوات باستحد مه مريل عصواً في الموات بالمتحد مه مريل عصواً WD 40 (17)

كما يمكن للشركة أن تعدل المشيح modifsing the product الصناء تعبير حواص مثل خودة، أو سند. و لا يقد لحديث مستحدمين حدد، والإيحاء عزيد من الاستحداء فيمكن أن تحس حودة سنح، وأد و المنات و دوامه، وعوليته، و سرعته، و مداقه و يمكن أن تحس أباقة المنتج، و حادسته الدلك، يعدس منات و دوامه، وعوليته، و سرعته، و مداقه و يمكن النيس المنتوبين الذين يوبدوا شكلا حديدا و يقدم مسوقو الأطعمة الاستهامية المنتوبين أو عدوات المنتوبين المنتوبين أو عدوات حديدة لمنح حياة حديدة شدر و سنجلط و بعدت المنتوبين مستجلط و بعدت عديدة المنات الكيتشب في عدوات المنات و الوال المنات الكيتشب في عدوات المنات و الوالد (Figure and Ancome Grange).

لاء شمع کریولا

ر من من من المورد و المورد و المورد المورد

. يده مه من بالمدر أولاه شده كراه لاكشر مداسة 1991، عندت بيعت في عليه من تصاف أقالامهم.
الداء المداد الأصور لكشف بالرامي وسلمية أوجت بكثير من الشعدللات لمع العلامة السريم.
عداد الداف شاكات لدعيتم من الأولاء و الشكال والأحجام، والعبوات العليمة وراقت تقويميتي من الداف تقويميتي من المداد الأحمر، والأصغر، والأرق، والأحصر، والبرنقالي، والأسود، والداف المداد المساود والمراف والمراف المداد المساود المداد المساود المساود المداد المساود المساود المداد المساود المداد المساود المساود المساود المساود المساود المساود المساود المداد المساود المسا

ب أصبح برين وسيست في علامه سحرية كريولا الله (المسلم المحددة مثل محددات كرايولا الله الله المستخدات كرايولا الله الله المستخد الشبيعة وأعطف القرى الفيريد المد المستخدة والمعلف القرى الفيريد المستخدم المستخدم

و بعد المساح مكان للالوال الألاف الألف المراكب و من الله المساح مكان للالوال الألف الألف الألف الألف المراكب و من الله المدال المستخدم و الأصفر و الأصفر المنابية و الأرق الاحتصر و الأرق الاحتصاد و المستخدمين المراكبة و المستخدمين المستخدمين

المن المستعدد من الأفراد، فاحدثها عدمة سولة أوس حلال إدارة دورة حياة المشتع الدكية، أصبحت سن المن المستعدد الماس سعد الأراس المستعدد الماس المن الأفلام المدارة المنفد كامل من الراسان نقر سالم المستعدد المستعدد المناسبة المنظمة المناسبة المنظمة المناسبة ا

here a Howard. "Sustaign Helps heetle Scote. I SA I I day 100 at 200 at

. وال تصمم استراتحبة تسويق قباكة الغمر ال



جعلت محاولة شركة WD-40 أن تجد استخدامات جديدة هذه المادّة الشّعبيّة إحدى العساصر النبي بجب أن تطلع على فيد اعم، معاذ في معظم المنازل الأمريكية .

بين شمع استراتبحات تطوير المتنح الحديد، ودورة حياة المنت

ريمة spam ، حملة إعلابيَّة حديدة، وترويحات أحرى لنعيد تحديد موقع منتحها الناصح، وعمد محمد يرى تواحد منذ نهاية الثلاثينات من القرن العشرين المبلادي. (٢٧)

يكون حو سينام Span كان رحل بوتر على الاردجام في المنامسات الاحتماعات، والمجمدات سر الشروطي، وتدعاعات والمحمدات التحميع الأساسي الشير كرة على سدم و الدي و المدار المدول في الموسدات التحميع الأساسي الشير كرة على سدم و الدي و المدول المدول و يحدث مع قل حديد في الواقع سبام التشهير اللسيرك الطائر لمونتي بيثون (Cres) المحمد المدار المحمدات المتبار المحمد المدور المينان المدار المحمد المعارف المحمدات المعارف المحمدات المحمدات المتبارف المحمدات ال

وبالإضافة إلى التسعير، والترويح تستطيع الشركة أن تنحرك في قنوات سوق أكبر، وتستحدم النحار، عزيرة، إذا عند هذه القنوات. أخيرا، يمكن أن تقدم الشركة خدمات أفضل، أو محسة للمشترين

مرحلة المبوط Decline Stage

يكن أن تغطس مبيعات معظم أشكال المنتجات، وعلاماتها التجارية. ويمكن أن يكون الهدوط علينا تما مي حالة طعم من من في حالة تسجيلات الفرنوغراف. كما يمكن أن تهط المبعد من الصغر أو يمكن أن تهط المبعد من الصغر، أو يمكن أن تهمط إلى مستوى منخفض وتستمر عنده للعديد من السبوات وهذه هي صوحلة لهبوط decline stage.

decline stage مرحلة الهبوط

سرحمة من دورة حياة المتح التي تهبط فيها ميعات المتج

تهبط المبيعات للعديد من الأسباب، بما في ذلك التطورات التُقية، والتَّفييرات في مدافات استهت. وربادة المنافسة. ومع انخفاض المبيعات، والأرباح تنسحت معض الشركات من السوق و بحكورات مستحد هذلاء الدين يستمروا عروض منتجاتهم فيمكن أن يسقطوا قطاعات السوق الأصعر وقوات شعر، خدية، أو يكن أن يقللوا ميزالية الترويج ويقللوا من أسعارهم أكثر

فيمكن أن يكون تحمل المنتج الضعيف مكلّفا حدًا للشركة، وليس لمحرد أن حها فقط فنوحد لكند من التكاليف المحقية فيمكن أن يستهلك المنتج الصعيف الكلير حدًا من وفت فردره وعده من يتعلق ر إن تعد صباعتها على أمل أن تتحرك المعلف إلى مرحلة المما من دور وحدة سعر و بعدل م علامتها النحارية Mr (lean غ

esse quellas area servas libra à l'arga massa, las 18 mas a res a 1840 a<u>s mas</u> . شويله فيها ١١٧٠ زعادة صباعه النقلت سائل لكوا لأها ص برتيسي بسيد ثبين، وأصافت هو ص مصددة للمكترب وعندد مرا بأوائح لدئية لخديدة أوتوسعت بعددلك في لعلامه للحاربة لبشم تورييل حديدين كان لأول منهما Mr. Clean Magic Eraner ، فعاشته بنه بطعليف لذي تعمل كنماييد الإرامة المعلقة لل في منك عام " من فسعيد و علامت الأمان و عام المعالم المام المام المام المام المام المام الم « وعمت PAG تقدم كنت احديد لدعم ليسويل عبد اليد PAG ميبول والألار ، الأن عد عقد من الرَّمَان تأمَّرُ PAG في إعادة الحينة إلى السبد كتبن ليعاد إلى موقع الريادة في السَّوْق مرة الحرى (٢٠)

وبُكن أن تقدرُ الإدارة أن تحصد والمتساطلتين، ويعني هذا تقليل التكاليف المحتمدة (المصح نعدات، والصيَّانة، والأنحاث والتَّعَوير، والإعلان، وقوة المبحاث)، وتأمَّل في الاحتفاظ بسيعات و والجمع الخصاد فيله بريد من أرباح الشركة في المدى القصير أو يمكن أن تقرر الأدارة أن سفع عمل شنح اخط فيمكن أناتبعه الشركة أحرى، أو تسييه سسطة إلى قيمة الحردة وفي السوات الأحياق، دعت PA عددا من علاماتها لتحرية الهابطة من المعلم أوكسيدون المادية العول السودامي حيما Htt وربدة العول السودامي حيما ود حطَّطت الشركة لتجد مشتري، فقد لا تربد أن تنهي لمنح من حلال حصاد

ويلخص حيدول (٩-٢) الحيواص الرئيسية لكن مرحية من ١٩١٠ كم نسويق، واستراتيجيانه لكن مرحلة ايصا

استعراض المغاهبم

م جه منجات الشركة الخالية مدى حياة محدود، ويحمد أن نستندر تمتحاب حدث إلا أن ستحاب حديد تكل ا عشق - فمحاطر الاشكار تكون كبيرة على برجة صحابة لكادت ماء أوبكس مفاح الاشكار الباجع في حدي لد كذه و تحصيلها المؤني، و عبيتها لنصيه لتطوير سنم حديد predu t se eu pment بديد

١) شرح كيف تجد الشركات أفكار المنتجات الجديدة، وتطورها. خد الشركات أفكار المنتج حديد من مصاور متنوعة ، وتطوره - وسع بكتير من أفكار اسع حديد مراملك واحلية microst منتجري لشركال بحوث وتقوير رسيسة ، مستحص أفكار الدين فيها ١٠٠٥ المنكس القمر الأفكارا في جماعات المقدس ولأني أذكا أحاي من مصدر عالم عالم المام



إمادة الحياة للملامة التجارية التّأضيجة: حديثًا، وشَّنت هورمل، صانعة سبام، حممة علابية حديدة "الكداق شحون عدد، tastc ". وحملة ترويج كاملة مع SPAMMOBILE لتعيد تحديد موقع منتجها النَّاضح. والدَّي تواحد مع مهاية الكلائبات مر القرد العشرين الميلادي.

تعليلات متكرَّرة في السَّعر، والاستثمار. ويحتاج إلى اهتمام الإعلان وقوة المبعات والتي من الأقصل -نوجه في جعل المنتجات "الصحية" أكثر ربحية. ويمكن أن تتسبّ سمعة المنتج الفاشل في قلق المستهت على الشَّركة ومنتجانها. ويمكن أن تقع أكبر تكلفة في المستقبل فيؤخر الحماط على المنتحات الصعب المحث عن بدائل، وإنتاج خليط متجات غير متوازل، ويضور بالأربح الحائية، ويضعف قدم الشركة مي

السان عبج شأعات أناجه شاها أضربي مشحاتها كبيرة السن وتكون مهمة الشركا و من المراجعة المستمرة للمستعات، وحصر . ١٠ - ١ عدد، لأرب ، بعددت بعد أن تقرر الإدارة إذا كانت ستحفظ به، أو تحصد

مريد من المريد و حديد من المسلم علامتها النَّحر به دون تعبير على أمل أن المتافسين سيفرهم ما معدد . و در و معدد به Proxer & Camb و با حاجباه عن طريق احتماطها ماعمد

الاسترانيجيات النتخ	٠٠٠ً	الترنع	1,470.0	نرويج المييمان
نقديم مشيح أساسي	استخدام التكلمة زائد	بناء توزيع اختياري	بناء إلمام بالمتنج لدي المتنين المبكرين والتجار	استخدام ترويج ثقبل للمبيعات بهذف الإغراء لتجربة المنسح
تقديم احتدادات المنح، نرع العلا وخدمات، وضمامات والساذح	السعر لاختراق السوف	ئاء توزيع مكتف	بناء إلمام، واهتمام في السوق الغزير	التقليل للاستفادة من الطلب التقيل للمستهلك
تىرع العلامة الشجارية . والساذح	استخدام التحلفة زائد السعر لاحتراق السّوق السّمر للاتفاق مع ، أو تقليل السّمر المنافسين ، أو خزيتهم	بناء توزيع أكثر كناقة	ضغط اختلافات الملامة التّجاريّة، وللنافع	الزّيادة لتشجيع تحويل العلامة الشجارية
تقليم استدادات المنسح، نوع العلامة السّجاريّة، استساد العماصر الصنّعية وخدمات، وضعابات والساذج	تفليل الستعر	استبعاد المخارج غير المربعة	التَعليل إلى المستوى اللاّرم للحفاظ على اللاّين لليهم ولاه	التَعليل لأقل مستوى

Philp Koitler, Marketing Management, 11th ed. (Upper Suddle river, N. J. Prentice Halt, 2003), p. 340 July 1

	3	جلمول (٩-١) ملحص خواص دورة حياة المنص، وأهداهها، واستراتيجياتها	لمخص لحواص دورة حياة ا	جدول (۲-۹)،
الهبوط	النصي	النمر	التقديم	الخواص
هبوط المبيعات	فمة البيعات	مبيمات متزايدة بسرعة قمة المبيعات	مبيعات منخفضة	البيعات
منخفضة لكل عميل	منخفضة لكل عميل	متوسيطة لكل عميل	مرتفعة لكل عميل	الكاليف
الخماص في الأرباح	أرباح مرتعمة	إرتماع في الأرباح	بالة	12,012
المتاحرون	غالية المنصف	مننوں مبکروں	مبتكرون	Mark .
عدد يقل	عدد مستفر يداً في الهبوط	عدد منرابل	3	المامسون
				أهداف التسويق
المليل الإعدامات. والسحلات المعلامة	المنافع من حصة المنافع من حصة	تعطسه حصة السوق	المال يلم يلمح.	

وصف مراحل دورة حياة المنتج.

لكل متح ده أو جدة 10 مراة المتحداد تعجم عا متعيد الول المشائل وأو تقرض أوتسو مسعد السع المسائل المتحدد على المدا تطور ما جد على المدا تطور من حد على المدا تطور المتحدد المتح

وصف كيف تتغيّر استراتيجيات النّسويق أثناء دورة حياة المنتج.

في مرحدة التقديم Introduction بعضال تحت الشركة استراتيجية التندني تنسق مع موقى المنح استهداف وي مرحدة التقديم من الأموال حدث الواجرة وسده معرواتهم و وحصر بعدالا المنح حدد ، فعض غربته وي مرحدة الديا المنافزة المنظم المنظرة والمواجرة المنطقة والمنطقة المنطقة والمنطقة والمنطقة والمنطقة والمنطقة والمنطقة والمنطقة المنطقة والمنطقة المنطقة المنطقة المنطقة والمنطقة والمنطقة والمنطقة والمنطقة والمنطقة المنطقة والمنطقة وا

مار از ۱۰ ماه سود اصاد و در معنی حدوری علامها شده آنه انساند کابل ملی امل آن تعبدوری موقع در ا ساد

ما مسجه و المحموطات فيد و تحقيل استه و شكوي عميل cantoner يمكن أن تشخ الشركات أفكد المحموطات عمل cantoner يمكن أن تشخ الشركات أفكد المحمد المحمد و المحمد ا

رد حمد ب عملية تطوير سنح احديده وتعريفها

The west seneral no he must decade he he will be a fine to the first the seneral seneral to the seneral senera

الت مدير منتج في شركة تقوم متصبح وتسويق خط ألعاب أشحاص ببلغ عمر حط ألعاب العلامة الشعابة هما معس سوات، وفيما يلي الميعات السوية، والأرباح ، اعمل استراتيجيَّة من حملة واحدة لكلُّ من الأرجة يو B ، بناء على موقع دورة حياة المنتج الحالية للعلامة التحارية

Period	Sales	Profit	
Year 1	\$ 3 000 000	(\$ 100,000)	
Year 2	\$ 20 000 000	\$ 1 500 000	
Year 3	\$ 50 000 000	\$10,000,000	
Year 4	\$ 52 300 000	\$ 8 000 000	
Year 6	\$ 31,000,000	\$ 1,000,000	

الأركيز على التقنية

مع الكثير من الشّركات نطم مرامع، وخدمات لمساعدة الشّركات في إدارة دورة حياة المشع وتقدم إحدى الشّركات الأكثر عاصا هذه الحدمات هي مشأة علم برامح أحيل Agile Software Corporation وطبقا للشركة ، "تساعد حلول بدارة دورة مباة منتح أحيل Agile Product Lifecycle Management (Agile PLM) الشركات في تعجيل العائد، وتقبيل التكاليف، تحسين الحودة، وصمان الإدعان، وقيادة الإشكار طوال دورة حياة المنتج . . وتساعد Agile الشركات في الحصول طلي اكثر من متحاتها " اتْصل بموقع ويب أجبل www.agile.com/plm_solutions asp . وراجع عوص PLM أحد بعد . ك على الأسئلة الثالية:

- ا) ما خدمات PLM التي تقدمها أحيل؟
- ١١ على أي حزه من دورة حياة المنتج تركز أحيل؟
- ") بناه على ما قرأته في موقع أجيل ، هل تعتقد أن حدمات PLM من أحيل تحتل استمارا جيدا ، أم صععا؟ لمانا؟

النركيز على الأخلاق

حول اختبار الفهوم حردا مرتعع القيمة من عملية تطوير المنتح الحديد وسيقلل الوقت الذي يقصي في احتبار معاهيم المنتج المستهلكين قبل تطويرها عدد الدايات العاشلة، ويحافظ على الموارد الاكثر أهمية للعرد في تطوير المتح الحديد - الخود حزل الكثير من الشركات مرحلة اختبار الفهوم، وتشعه إلى اختبار الطلب مباشرة. ويحروا ما يسمي "احتدرات حالة ين " وحدث الاعتبار الجاف عندما "تختبر المياه waters " للإعتمام بالمتح عن طريق وصع إعلاد عن المتح قبل وحوده بالفعل.

- ١ مل تعتقد أن مثل الاختبار الحاف هذا يكون أحلاقيًا؟
- ") ما الذّي يقوله تجمع النّسوين المباشر (Direct Markeling Association (DMA) عن هذه المدرسة العمديّة واحد

استراض المصطلحات الرئيسة to constant and to the day of the pe rear a gone --مراجية يهيو فد ١٩٤٥ ما ١٥٠٠ ميا فيدا بك dra gerer ver . Sa --

المرابعة المرادي مع الرادوا " But he " But over him is

لف الساسخة للماش marketing strategy in emp.

منافسة المعاهبين

لهد للعبدر لأفصل لألكار للتم حديد، قوة ميعات الشركة، أو للصادر الحارجيَّة؟

- · الله الله الله يبحث تسويل من ١٥٠ كلمة بقرض مدمج موسيقي لفتالك المصل
- حمد بي سره ف يكن أن تأحد في حسمان الا تحتمر سوق المتجا صف منتجاء أو خدمة يحقّن مع

style and

maturity stage مرحنة النصح

product concept with a page.

تطوير المتح تتامعيا

product development مناوير استح

تعوير لمن الحديد product development

product life cycle PLC: حيث فيح أورة

تطوير استح أبا (أو ساه على العريق)

اختار التسويق test marketing

r (eam-based) product development

equential product development

- د د الديسي نفوار منح سابع، ويقويا منح اليا هل توجد طريقة مهما أقصل من الأحرى؟ اشرح إحالك
 - ما صد حمد أبد و مراسبة على بحث أن بشاولها المسوق قبل تدشيبه منتجا حديدا؟
- . يد حد سعد أن عي مرحله سعد (من دورة حدة المشع) تواحد الشركة تساولا بين حصة السوق المرتبعة والرج العالى ما تعالى الله ح هدوالعداة

نضبو المعاميم

- و المدر المع حدد و على مث أن تعبير معلية عربة الأنكر لشركتك أعمل عملية من حمين حطرات لعرب
- الفر على www.questingpo.com.akra.com/ الفر علي العراقية العام المتعادية المتعادية المتعادية المتعادية المتعادية
- . مد ب Mi cel و بعد مصد ديث عبي واقع Bnet Product Concept Test (complate والأن مصر . المحمد منحمد عبد حديده عهد حواص الثالية وحل متوصط الحجم، وقوي وأصلع، ويرتدي

ولفصل ولعاشر

تسعير المنتجات: عوا مل التُسعير، وطرقه

PRICING PRODUCTS: PRICING CONSIDERATIONS AND APPROACHES

بعد دراسنك هذا الفصل، يجب أن تكون قادرا على

- ١) خديد، وبعريف العوامل بدحية التي نؤثر على قرارات تسعير لشركة
- ٢) نحديد، وتعريف العوامل خارجيّة التي تؤلُّو على قرارات التسعير، عافي دلك تأثير إدركات المستهدك للسُّعر، والقيمة
 - ٣) مصاهاة الثَّلاث طرق العامه لتحديد السُّعر

استعراض المغاهيم

نتنول هما الإدارة الرئيسية النَّاسِة في المزيح النَّسويقي - النَّسعير لشُركات لا تتناوله بطريقة جيدة. في هد القصل، بشرح العوامل لدا لتي تؤثر على قرارات التسعير، والثَّلاث طرق تسعير العامة. وفي الفصل ا

s posture at some

يعد من التحاد عالم النبي عدد سعر صفقات سفسان العمار فدو مده مده النبيع عدم النبيع عدد سعر صفقات سفسان العمار فدو مده مده المحد حدا النبيع حدا في المحد المحد المحدد المحد

تعامل Pneeline أساسا في المتجان المرتبطة بالسفر - تذاكر الطيران، وعرف المنادق، وتأجير السيارات، والحولات السياحية، ومجموعات الرحلات. وفيم بي كيف تعمل - لفقل بالنسبة إلى غرف الفنادق. أولا، عليك بختير مقصدك ونور بحث التي تويدها. إذا كانت مدينة كبيرة يمكنك أن نمس خرائط Pneeline لتصبيق المطقة نني غب أن تقيم فيها. كما يمكنك أن تختير أنواع الفنادق التي توغب في الإقامة فيه - من فنادق النجمة الواحدة ("الفنادق الاقتصادية التي توفر الراحة دور أي إصوب ") بي الفنادق خمس نجوم ("أفضل ما يمكن أن تشتريه النقود"). وقدم المائة توبد أن نعرصه عفر عبر الفاتورة المعتددة، ورقم بطاقة الائتمان - وحدد كم من المنه توبد أن نعرصه عفر عبر الشتري لي غرفة الفندق Pneeline (المحسرة لعقد الصفحة وخلال 15 دقيقة ، توسل لك Pneeline رساة وبد لك وي السمسرة لعقد الصفقة ، وخلال 15 دقيقة ، توسل لك Pneeline رساة وبد لك وي السمسرة لعقد الصفقة ، وخلال 15 دقيقة ، توسل لك Pneeline رساة وبد لك وي السمسرة لعقد الصفقة ، وخلال 15 دقيقة ، توسل لك عبد تفديم نعرص دير



. حدت الاقتمائية فورا - دون عدم المدون في بقر عرضه في المنافقة الاقتمائية فورا - دون المدون الذي ستقيم فيه المدون و المدون و المدون عدمية حقيقية للكثير من المستهلكين المدون في المدون على المدون على المدون المستهلكين المدون و ال

ورعم قبول اسعار مرد خراق. بستفيد النائعون يضا من خدمات Priceline. فهي مد يا هناه من المحاد مرد خراق الم تبيع شركة مد يا هناه حواد الم تبيع شركة حدد يا هناه حواد الم تبيع شركة عدد حرد الرود في مناه على رحلات معيمة الوقت". "وتكون مثل هذه الاعمال عدد المحالين بذلك. "وتكون مثل هذه الاعمال المحنف أندف ضبعه مع Priceline اكثر من هذا، ضبقا لتعلق المحلل الراحلة التزام عدد المداد بداي عوري لمدا يوجه تجار التحزية مخاطر أقل في تحقيض محد المداد عدية صفة حصة في الأسواق التي الهاي تكاليف ثابتة ضخمة من المحرد المحدد المحدد عدية صعيرة سبيا، مثل السقر الحوي، وسفن الرحلات المحرية المحدد المحدد

و بخسع دالمستان أمو لها من شواء العرف، أو القاعد، أو محموعات الرحلات غير منه تعدلات حصيم صحمة، ويتحتها وبيعها للعملاء بعائد بمكن أن يصل إلى 129. منت فلمسته بي مكرة الطبرال لبالغ سعرها 250 دولار، تحقق Priceline مبلغا قدوه 35 ما دارد المقارنة مع جماعي عد 10 دولارات تحققه وكالة السقر التقليدية.

كل مع هد كمده . و ربحية الحائية وجهت Precline بعض العقبات الرئيسية . مدار من مد كند و ربحية الحائية وجهت Precline بغض العقبات الرئيسية . مدار دار كان و من مدار مدار المدارل و فرغم أن بانعي المدارل الدارل القروص مدار منتجات تحويل المنازل (القروص عد كان مدارك المدارل) فقد أوجد بيع المنتجات . وحد المدارك عدد المنتجات عدد المدارك المدارك والمدارك المدارك عدد المدارك عدد المدارك عدد المدارك المدارك عدد المدارك المدارك المدارك المدارك عدد المدارك عدد المدارك المدارك

ميوعة مثل السبارات الجديدة، وخدمات المسافات الطويلة دون أن تعقق المدح وبها اكثر من هذا، ليس كل العملاء مثارين بتجاربهم مع Precine. فيمكر أن بترت إحبر نئس بالالتزام بالمشتريات قبل أن بعرفوا التفاصيل = مثل أي فندق أو وقت رحمة الطير في موقع الفندق - شعبورا لذي بعض العملاء بالغش. وترداد هذه المشاعر بانفين ما تخدير الفندق فند لا يكون دقيقا. ولخص أحد المستخدمين المحبطين حديثا نحية مع المحالاء اللقين يقلقوا من مثل هذه الأشياء بصورة أفضل، بدأت Precine حديثا خدمة نداكر طيران تعطى الخيار للعملاء. فيمكنهم أن يختاروا رحلات، وأوقات، وخطوط حوية معروفة من مجموعة شركات طيران منخفضة الأسعار، أو يختاروا بديل "حدد سعرك معروفة من مجموعة شركات طيران منخفضة الأسعار، أو يختاروا بديل "حدد سعرك بنفسك" مقابل خصومات أكبر. كما يمكن أن بيحث العملاء عن أقل معدلات في تواريخ بغيروفة، ومقدمي خدمة معروفين في موقع ويب Precine وهو www lowestare com

لقد عمل استحدام Priceline com مصورة رائمة التي أتدكر أول مرة استحدمتها فأنا نست بارع تقنيا، لكن بعد أن أنجرت حول الموقع، حددت ما اعتقدت أنه سعر منخمض. وقبل العرص الدي تقدمت به، ووفرت أكثر من 50% من معدل الغرفة المتاد، لقد كان الصدق عظيمه وفي احقيقة لي عادة ما أقيم هناك عد سعري، لذلك فقد عرفت أنني أحصل عبه مقابل سعر رائع.

لكن مقابل كل عميل غير راض، لدي Pnceline مثات أو ألاف من العملاء السعداء

فيكون %67 من هؤلاء الذِّين يزوروا Pnceline الآن ليحدَّدوا أسعارهم بأنفسهم عملاً

متكورين. فلست في حاحة إلى الذَّهاب بعبدا لتحصل على الشَّهادات الإبجابيَّة مثلما بلي

لقد اكتشعت Priceline com، وقورت أن أحوبها في زيارة زميلتي في النواسة. وهي نقد في البواسة المسلمة المس

كشر من نعير كيف يدفع ألس خدمات السقير، قد تكبول Priceline أقصيل مثال المحكمة تعيير الإنتريت معارست العملية الحالية للتسعير، "فمن حلال الويب فقط تستطيع أن يا في ملايين المنتحات، كل هذا دون سعر ثابت " يقول ذلك أحد المحدد " فعي علم لحظ معنى، يكون هذا سوق عرب حقاً، " يقول محلل أخر ذلك حرر أن نتحير موفد في نعلم أو فعي " يمحق المشترون فيه النقود مع ملاحظة تحدد ما الرسو أن يشتروه بهد لمنع و بعد ذلك، يلقي البائعون نظرة على العرض. فإذا واق لهم في أي محان إلا يمكن أن يحدث هذا في أي مكان إلا

ياحه بنيرات في ذارينة تسعير شرسة، وسريعة التعبير ووضع الكساد الاقتصادي الحديث الكثير من ما راب في "صعف لسعير" ، خص حد محليل هذا كما يني "ليست لذيهم قوة تسعير حقيقية، فس مستحس بياده الأسعار، وعادة يستمر عضعط مقتبها" "ويستمر تقديم رحال الأعمال في كل أنواع عسامات نيس شكوري، "يقول ذلك محتراجر "الا يككهم وقع الأسعار، وهذا يقتلهم"، فيبدو أل كل

شرية تقريد تحفص الأسعار ، وأن هذا يصر بأرباحهم . (٣)

كل عددة لا تش تقيل الأسعار أفصل جدة فيمكن أن يقود تقلل الأسعار إلى فقدان الأرباط.

- مى حدوث الأسعادة وحدة بديث فيسكن أن بعقي بشرة إلى العملاء بأن السعر يكون أكثر أهمية ويكون أكثر أهمية من حدث بدين المعلاء ويجد أن شابط العملاء ويكون من معادمة ألمان بحث أن من صوير الشرير بالقيمة الأكبر التي تقدم لهم ويكون من معادمة المن بعدادة قيدة ألمن معانية العملاء التي حدث المعادمة بنائية بعداد أن في دائل وبالد شابل المعادل عن طريق حصاد قيدة المستهلك التي حدث على حدث شبيلة المتعدد الرئيسي لشوكة المنافذة المنافذة المنافذة المنافذة الأنسان الشافذة الأنسان الشافذة المنافذة المنافذة المنافذة الأنسان الشافذة الكالمنافذة الكالمنافذة الكالمنافذة المنافذة المنافذة المنافذة المنافذة الكالمنافذة الكالمنا

ا هو السعر؟ WHAT IS A PRICE

يسي الصيق، يكون السبّعو price المنفغ لذي يطلب في مفائل الحصول على المسيع. أو العدد، من من المسيع مع المستعد على المستعد على المستعد على المستعد على المستعد على المستعد على المستعد المستعد عوامل أحرى عبر السّعر أكثر أهمية في مسلوك الشراء

price ...

بع الذّي يظلب في مقابل الحصول على المتح، أو الحدمة، أو محموع القيم التي يتبادلها المستهدّد. سل منافع حصولهم على، أو استخدامهم لمتح، أو احدمة

Today's New Pricing Environment المعير الحديد حاليا

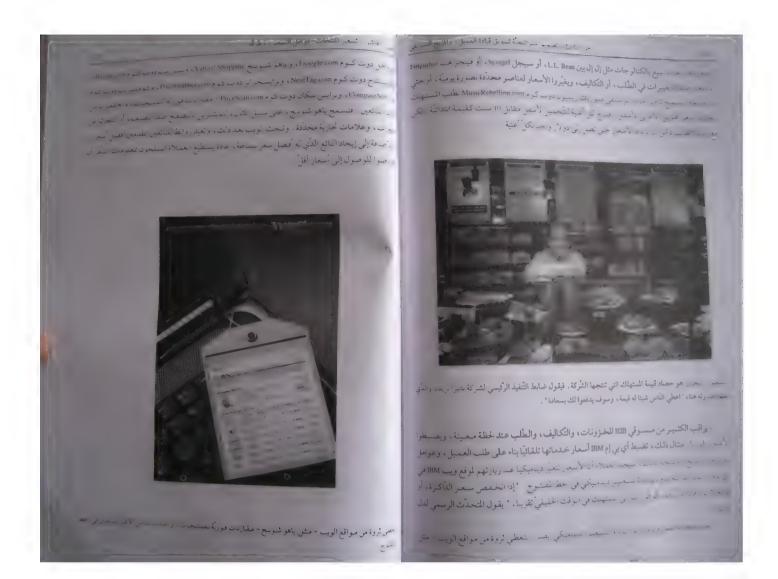
سى مر معظم التاريخ ، كانت الأسعار تتحدد عن طريق التماوض من المشترين ، والناتعين وتكون سيست سعر التابع التجوية من المشترين ، والدائم التحديث مع تطور تحارة التجوية المناس عبد القرت مع تطور تحارة التجوية المناس المناسب المناس المناس المناس المناس المناس المناس المناس المناس المناس المناسب المناس ا

dynamic pricing نسمير الديناميكي

حميل أسعار محتلفة اعتمادا على العملاء لفرديين، والمواقف الفرديَّة

مثال ذلك، فكر في كيف أثرت الإنترنت على التسعير من المفارسات العملية لتسعيرا أأس الر مثبته للقرن الماضي، يبدو أن الويب تعيدنا للحلف الأن - إلى عصر حديد من السعير لسان " فيمكن -مع الإنترنت جائبا الأسعار الملصفة، وتدخل في عصر التسعير الدياميكي، " يقون دلك حد كتب و لذي تحدد فيم أسعار مدى واسع من السلع طفا لما سبحمله لسوق - فوريا، وماستمر را (د) و لذي تحدد فيم أسعار مدى واسع من السلع طفا لما سبحمله لسوق - فوريا، ومستمر ما درات منه

و لذي تحدّد فيع أسعار مدى واسع من السّلم طفة لا سبحمله لسوق - هوريا، ونامستور يقدم التسعير الديناميكي الكثير من الميزات للمسوقين حشّل دلك، يستعبد بالعرار الدين معدد، والدين محدد، والدين أمرون دوت كوم Amazon com أن يعملو، تعديما لفواعد بياناتهم تقياس رعبات مشترين محدد، والدين متوسطاته، وتفصيل فورى للمنتحات كي تتفق مع سلوك المشتري، وتسعير مسحد صف مدت والمكر



. . . ريدون سدور فو مو يه مردن لعبية في الحظ المعتوج ايصاء ويعرون سوي المدر و در که صفحتیده ها نوید آن نمیع حردان نیان مدر بر او الدرون الدرون المداري المراجع المراجع المراجع وهو اكثر سوق عالمي في الحفظ لمفتوح المواريد. المراجع المراجع المراجع المداريد المراجع المراجع المراجع المراجع المراجع المراجع المحفظ المفتوح المراجع المراجع معد د ده شدو . و سد زنتی نساخره ۴ نصو عوقع Priceline com و او موقع مزاد علی عکس ج

Pricing An Important but Dath . Low of use مكم لكم في المحمد الم

. . . عند با عدمي ما يع السابقي ماي ينه عائد ، فتمثل كل العناصر الأحرى تكاليف ال لله ماصر مربع للسولني مروية وعلى عكس منجات المشع، والقرامات القناق يمكن لي

يم عند يا دن . ادار المسعير شكلة رده و حدالتي تو حه الكثير من صفدي النَّسوين 🌃 مدا مراك والدول تسعير عبوره جدة الإحدى الشاكل التكروة هي أن الشوكات تكون سريه والمرابيان السعاس مفراليه يدلاس فاع لشترين لامشحانهم تستحق أسعارا أعلى ويشم حد شاء الأحر لتسعير الذي يكون موجه نفوة للتكنفة بدلا من الموجَّة لقيمة العميل، والتُسعير الذي ا

العوامل التين تؤخذ فين الحسبان عند تحديد الأسعار FACTORS TO CONSIDER WHEN SEITING PRICES

ب سعيد الشدائمة بكوار من والشركة الداخلية، والعوامل البيئيَّة الخارجيَّة (اطرائكو



فای (۱۰ میدر ۱۰۰ میرو با سع

المحال الداخليم المؤسرة على فرارات الشعير Decision المجارات الماء من الماء من الماء من الماء من الماء من الماء

ي العوامل الداخلية التي تؤثر على التسعير أهداف بسويق الشركة، ، منه سجيه ما يه باليبء والعوامل للتطيمية

اليداف التسويق

عديد السُّع ، بحب أن تُحدُّد الشُّركة استرات حبتها للمشع عاذ احتارت الشُّركة من في هديها . مها بمباية ، فستكون استرانيجيَّة مريحها التسويقي ، تما في ذلك السَّعر ، مناشرة تمام - مثال ديا ل بن شيركة تويون Tosora علامتها التجاريّة لكوس Lexus لتتنافس مع سيدرات لأداء لعاجر الأه ، شه في يه الدَّجل الأعلى، تطلب هذا تحديد سعر مرتفع - وبالصاهاة، عندم قدمت طراؤها إيكو ١٨٥٥ * نفوي . إنتصادي"، "سبارة سعر بساعتك فعلا في تحقيق أحلامك، " نطلب تحديد هذا لموقع أح يبعص . لدلك، تتحدُد استراتيجيَّة السَّعر إلى حد كبر بالقرارات الحاصَّة شحديد موقع السَّوق

. وفي نفس الوقت، يمكن أن تسجت للشركة عن أهداف رصافية عامة، أو محدَّدة، وتشهور الأهداف ، مَةَ البَفَءَ عَلَى فَبِدَ الحَبَاقَ، وتعطيم الرَّبِحَ الحَالِيُّ، وقبَادةُ حَصَّةَ السُّوقَ، وقبَادة حودة الشَّح وعمى مستوى محدد أكثر ، يمكن أن تحدد الشركة أسعارا مجفضة لمع للنافسة من دحون لشوق أو شح ويات المافسة لتحقيق ستقرار السوق كما تيكن أن تحلدا الأسعار للجفاظ على ولاء، ودعه معمدي ... ، أو لتحب تدحل لحكومة . وتمكن أن تقلُّق لأسعار بصورة مؤقِّنة لاشح إذرة المفتنح . أو شدَّ عملاء لل لحل تجارة النجرنة أو يكل تحديد سعر أحد المشحات ليساعد في مبيعات مشحات حرى في حد . كذ الدلك ، يلعب التسعير دور مهما في لمساعدة في تحقيق أهداف الشركة على العديد من تسوءت تستخدم الكثير من الشّر كات تعطيم الرّبع الحالي users profit maximization كهدف تسميره. وغير . ، والتكاليف التي ستنو حد عند أسعار محتلفة ، وتحتار السَّعر الذي يمكن أن ينتح أفضى مع حالي ، بصى تدفق سبولة بقديَّة. أو أقصى عائد على الاستثمار وتريد شركات أحرى أن تحصل على فيادة حصَّة . في market strace leaderson ولتصبح قادة حصة السَّوق، تحدُّد هذه الشَّر كات التعارِها متحصة بأكبر فدر

ويمكن أن تفرّر الشركة أنها تريد أن تحقّق قيادة حـودة المنتج product quality leadership عنادة بـــنـدعي ه. تحميل سعر مرتفع لتعطية جودة الأداء الأعلى، وتكلفة لأنحت والتَّظوير الرتمعة مثن ذات. تحدد - سر Caterpillar من 20% إلى 30% ريادة عن المدفسين لمعدات النناء الثَّقيلة التي تشخه بدء عني تعوق تشخ ا جردة الخدمة . ولا تسبع إيه تي كروس A. F. Cims أقلام نقطة الكرة فقط - فيمكنت خصور عسه مر ست ١٥ وبدلا من دلك، فهي تبيع "معدات كتابة واتعة" في عادج تحمل أسماء مثل تفر ـ لكلاسكي ١٠٠٠ . Comi وأبول Lon ومبورف Marph ومستركس Matris وإيه نبي إكس ALX ورسيس Kahan. و سعار مرتفعة حتى 400 دو لار.

ن يد در البحث تسويل قبالله المعين والاست



. فيادة جودة المتح: تحدُّد كتربيلر أسعارا أعلى المنافسين بناه على تفوق المنتج، وحودة الحدمة. طبقا لهدا الإعلان "ت احدة الافصل بالاختيارات الأفضل".

ويكن أن تتبني التنظيمات غير الهادفة للربع، والتنظيمات العامة عددا من أهداف التسعير الأحرد فتهدف الجامعة إلى استعادة جزئية للتكلفة partial cost recover، يعبر فة أنّه يجب أن تعتمد على نه خاصة، والمنت العامة لتنظية بقية التكاليف. ويمكن أن تستهدف مستشفى غير هددفة للربع استعاده والمنتقدة مسترعيرها، ويمكن أن يحدد السرح عبر الهادف لوربع منعو مشجاته لملا تعب عدد عكن من المفاعد، ويمكن أن تحدد على الإجتماعية معرا اجتماعية عموما اجتماعية معرفط مندود المنتفة المملاد المختلفة المعلاد المختلفة المعلاد المختلفة المعلاد المختلفة المعالمة العالمة المعالمة المعال

المراتيجية المزيج التسويقي

ين سلمر إحدى أدوات الفريح التسويقي التي تستحدمها النا كة في تحقيل أقد في سرعها مدان الم يه قرارات السعرامة قرارات تصميمها النتجاء وتوابعه، وترا بحد للكامل مدمج سدة بعد ما مدان الله يكل أن تؤثر القرارات التي تتحد للميرات المربح التسويقي الأجرى على قراء سائسها على مدين من المدان على لما من المربعة في المربعة الما الما يعلن أن يحدد سعراً على المعرف لكريف لأمل يسر أن يسي المنتجون الداين يتوقع أن يدعم، ويروح معيدو ببعها مشجاتها ها مثل المربعيس سع في

وعادة نصع الشركات مشحاتها على السعر، وتعصو بعددلك قرار شاشيع النسي على على الأسد ير تريد أن تحميها للمشحات. وهنا، يكون السعر عاملا حاسما في تحديد موقع اشح الذي بحددسون يرح، ومنافسته، وتصميمه الدعم الكثير من الشركات مثل استراتيجيات تعديد موقع الشح هده اسسي يري تكلفة الهدف (arget costing)، وهي سلاح استراتيجي قعال العكس تكملة لهدف العمية معتدد السميم المشح الحديد أولا، وتحديد تكلفته، وبعد ذلك طرح السؤال، أهل يمكنك بعم جداً وسلام المناب في قياد يسعر بيع مثالي ماء على اعتسارات العميل، ويستهدف بعد دمث التك عد اتي تصمر الا يحقق هذا السعر.

نكلفة الهدف target costing

سبعير الدي يبدأ لسعر ببع مثالي، ويستهدف بعددلك لتكاليف لتي تصمن أن يتحقق هذا للعرا

استخدمت بروكشر وحاميل Paneter & Gamble تكلفة الهادف في تستعيير ، وتقوير فبرش أسته كهربائية كرست سين برش توقيع Cress SpinBrush

عادة عدد دروكتر و حاصل معار ملعها بع علاوة في السعر الكل بع كرست ما . في . فضي مروكتر و حاصل تعكيرها المعتد فيدات سعو موقي معلق حدات ، ووحدت بعد بيث مد غد عدر الموقد و حاصل تعكره من المعتب مرق أسان فيراث محملة السعر أولات مشهد الراحة و المعتب المعتب المعتب المعتب المعتب و المعتب المعتبر المعتبد الم

ر يو وقيه مثال دلك. تعلن شرقه نوارش Porsche بحل قحر عن سدر بها داسي Cavenne رئيم د... پير ۱۹۱۱ د دو لاز در وتقدم شرقه سنده ي (Nemva آرفي سانو في انعال ، مع سعر عمو رفعا دن ان لکنف لندنو الکير سينواي حتي (SO(DN) دولار (انظر الشوان اختمال (۱۰۰))

النّسويق الجعيفي (١٠١٠) سييتواس: السعر لا نهيل شيئا: فنجرية سنيتواني هي كل شي.

ان را باستان التراكم مساقات المحكم الآل معلم التراكم على مستوان لا تجلو عن صففات في حقيه البداء الد التراكية تحداثان فيك أفضال فيه قد الأسعاد الرائمة أن سيوان في الأقبيل قطر الدي عكس بالدارات المالات التراكم التراكم التحديث المصالات المساقات الم

ويد قدد تعمل مشاه سبوي و أو لاه Memway که Stemway آخوام قدائو مرتفعه خوده خدا . فيه 120 د. واضع ع يد جيده عملت مشيوي و أو لاقه گئر من آي جهه نفسته آخري علي تغوير في شاه آليانو . فقوف سبويي في عداد داد ساو من فقعه واحده سبحه من 17 صفيحة وقفة من قشر الحشب . واشكرت غيبية شي شريحه ، حده سع في به دره من هذه لأنه ح من رفائل حشيد فاحل رفيز شكل اليانو . وهذا الأطار هو الدأي يسح بقدت سبدان ، فاسحه در د من نفست الفاضي شبقي صفف 18 في الوصول بهذا الشفيمية إلى الكفان، والأن شخفل شانو سيبوي بادي به 240 در من نفست الفاضي شبقي صفف 18 في ، هي قوة هائله

دلاصافة إلى تقليبة لأكثر حدالة، تستجده انشركة أفضل مواد فقط في سه دو ساس فيعمد الفضل الدخ حسد دور وصفيا حسيد والصوتي تستيدي و وتضيع لوحة لصوت احشية مرعمة لكنده . يحد دوستات لأسلاك إلى صوت من حسيد حاص بأي من الأسكاد و هو بدرجة لقلي من درجة عدالك برخال حرية للدوية برقفة كول ستيواي هده لو د لمجدره إلى بدو لا تقاول حودة صوته مع أي الدوية برقفة كول ستيواي هده لو د لمجدره إلى بدو لا تقاول حودة صوته مع أي الدوية برخالة من سنة في تقسيع ، وقت من من حين المهاد على المواجعة بالكول على من برخال المهاد المهاد بالمواجعة بالكول على المهاد بالمواجعة بالكول على المهاد بالمواجعة بالكول مناتبواي في سنة بالمواجعة المهادة بالمواجعة بالكول على المهادة بالمواجعة بالكول على المهادة بالمواجعة بالكول على المهادة بالمواجعة بالكول على المهادة بالكول على المهادة بالمواجعة بالكول على المهادة بالكول على الكول المهادة بالكول على المهادة بالكول على الكول المهادة بالكول على الكول الكو

المحمودة ستيواي فقط هي التي نامر بدو قرات القمة . إلى مشتري ستيواي يحصلوا على أكثر كثيرا من محد دسام حسد المستواي مهم يحد بسام حسد المستواي أو النعب عليه يصعف في شركة جدة حدا العصل 1980 من في السيد المستواي المستواي المستواي المستواي و يحمل كثير من 1981 من المستواي معجوب و موسيقين مهين قمل قال المستواي معجوب المستواي المستواي المستواي المستواي المستواي المستواي المستواي المستواي المستواي المعجوب و موسيقين مهين قمل المستواي (Smuthamman) المستواي المستواي المستواي (Smuthamman)

معرور ما رواد فرار ما دار ما در اوروام رواد و بعلى سل داش تشر عقل مع الى . ما در ما محدود ما ما ۱۹۰۵ مر مسجد بمسهلاد بشعب لمرشة في المحلال وحمل ما يدود با در برايد ما برش ما محدود برا كدو وجامل حدود الأكثر تجاب والمسجد



Unfeld the road map. Head for the squigglest lines.

ATTER A CERTAIN WAY IT WIND NOT BY THE MET AND A TELEPROPER WHEN THE MET A SERVICE AND A SERVICE AND

1 - 7 - ppm 5 5 c - 155 965



ا الله على بعد ما يعيم العمل بو ش يكن فحر عن سيارتها كاسي بالله الشدا يسعر 55,000 دو لار

ما داشد قد تا حرى على لسعر، وتستجده أدوات حرى من أدوات المزيج التسويعي في إنتاج المدروي من أدوات المزيج التسويعي في إنتاج المدروية على المدروية ال



سنور الخشاء إلا أن مشويل لا يحتواعل صفقة العسما بالي إلى مشيعواي، لا يمثل الشفر أي شيء، الدر عربه سندوي فارشيء

عالى عد در من من أداح إلى د. ده بعد سنسوى الصدو منهم ي هو النيام الوحيد الذي تمكن ألا يصل مرياس في سناء بر شرور منا و فتر شرو بحد به . " وصح قد عارف سيام الأول، وفاقدالقرقة الموسيقيُّ فلاقير المتداري المراب المرابي عنوال لأحرم عيف لأداء بصعبها كنائب الأعناني للعناصر والقاي بيومانا Beethoven معرب سب الله منتك، ويعت مشري مون حياتي فهو العمل بيانو بيتهو في Beethoven . عصر ماه أنه المار العسر سوال شار Re. (1968) . في حدايصا " فيهما بريد بعض النَّاس سارة و من الما الما من عدر وحديد سيون في عرف معشة - ولكن مهما عس التكلفة ، ولكل مهما لليد

حداد الماد الماد المعلم من الماد تصدقيتها للاستعادة وصورتها - والسعارة المرتبعة به سده رجه مد سنك شديد لادرلا باملاجه حديون لا ولو يشمواه ويحموا علامتهم التحارة المدر الماري المراكب لم المعداعات في سنة 1984، المعدات الإدارة الحديدة 900 بيانو رائد في المحرول. ويعالم بد الأنب المحلف في مدي مع المحاصرة . عن في الأنبي الاعلامة التأخياء لله استعاد المقدرون صحة الشركة عن حد لا ب المستعد من مهد معددة المعرا على مثل هذه الإخراءات. استعادت مشبه اي Line Charles and the

ر روحان ومنه شده الأولاد فتر بالأولاد في الأمام الأمام الأمام وبالأمام الأمام . و والمام منام على الأمام في الأمام شيخته المجارة المراسطين Mar Sheep ... المستخدم ... المستخدم را بي تحصن على ١٠٠ مر دو لا التاميعات، وعلى حوالي ١٥٤ مر الأسيار

حدث وعادة خديد بيان سينوان أنا دفاء Mad ma لاهتام Steamway Alpu Tad ma العام الم يه؟ مد حاه 1910 675 ده ۲٫۱ و بنخص بدرف استام الكلامييني فرستيان الدمان 190 ر علم سعر ش عدد تشاعر"

wer Happy Birthday Steinway Fortune March 17, 2003, p. 94, Books and Arts. 36, 32 As betwee Happs Butbday Stemans. Fortune March 1: 2001 p. 100 Ky stud MRS 35—22.

May 1: Nord (May) Pane Manufacturers. The Economics Line 7, 2003 p. 120. Brian T. Marcsk, p. 185 is. May France September 2003 p. 18. The Moss Farmous Name in Music. May France September 2003 p. 18. 160. Today's Stemans May, France September 2003 p. 140-1415. Stemp. S. 187 Stemp. Proceedings of the March 12003 p. 32. Stemman May, p. 180 Bourses of mpane Capacity Austin March 15, 2004 p. 48052. Michael Z. Wilson p. 180 Bourses of mpane Capacity Austin March 15, 2004 p. 48052. Michael Z. Wilson p. 180 Bourses of mpane Capacity Austin March 15, 2004 p. 48052. Michael Z. Wilson p. 180 Bourses of mpane Capacity Austin March 15, 2004 p. 48052. Michael Z. Wilson p. 180 Bourses of Michael S. Michael S. Wilson p. 180 Bourses of March 15, 2004 p. 48052. Michael Z. Wilson p. 180 Bourses of March 15, 2004 p. 48052. Michael Z. Wilson p. 180 Bourses of March 15, 2004 p. 48052. Michael Z. Wilson p. 180 Bourses of March 15, 2004 p. 48052. Michael Z. Wilson p. 180 Bourses of March 15, 2004 p. 48052. Michael Z. Wilson p. 180 Bourses of March 15, 2004 p. 48052. Michael Z. Wilson p. 180 Bourses of March 15, 2004 p. 48052. Michael Z. Wilson p. 180 Bourses of March 15, 2004 p. 48052. Michael Z. Wilson p. 180 Bourses of March 15, 2004 p. 48052. Michael Z. Wilson p. 180 Bourses of March 15, 2004 p. 48052. Michael Z. Wilson p. 180 Bourses of March 15, 2004 p. 48052. Michael Z. Wilson p. 180 Bourses of March 180 Bourses CP3 - New York Times May 9, 2004, and quotes and information found at www.steinway.com. Jan-

لدلك، يحب أن يأخذ المسوقون في ألحسمان إحمالي المربع التسويقي عد تحديدهم الأسع - في وصه المنتج على عوامل غير السُّعر، فنؤثر على ذلك القرارات الحاصَّة بالحودة، والثَّرويح، والنَّدرج عوا على لسمر. وإذا كان السمر عامل قوي في تحديد الموقع، فيؤثر على ذلك السَّمر لمُوَّة على القررات حاص عدصر الربح التسويقي الأحرى. لكن حتي عندما يكون السُّعر العامل الحاسم فبحتاج المسوفوت ليندلُّد. ا ال العملاء نادرا ما يشتروا طبقا للسعر فقط ويدلاص دلك، فإنهم ببحثوا عن المتحات التي تعليهم فبمة بالسببة إلى المنافع التي يحصلوا عليها من السعر المدفوع

التكاليف

تحدُّدُ لَتَكَالِيفِ الأرضيةِ لَلسَّعَرِ الذِّي بِمَكِي أَنْ تَحَمَّلُهُ الشَّرِكَةَ - فِتْرِيدِ الشَّرِكَةُ أَنْ تَحْمَلُ سَعْرِ مِعْضَ ؟ بشجها المنتج، وتوزيعه، وبيعه، وتوفر معدل عائد عادل على جهودها، ومحاطرها ، تكل أل نكار الد للدُّ كة عنصرا مهما في استراتيجية تسعيرها. فتعمل الكثير من الشركات، مثل ساو المجموعة Southwest Airlines ووال مبارت Wal-Mari ، ويوسيون كباربايد Southwest Airlines منحفصي النَّكلفة * في صناعاتها. وعِكن أن تحلد الشَّركات التي لها أقلَّ تكنيف أسعار " قُلُّ مبعات، وأرباح أكبر

الواع التكاليف وحدود الما من الما ومعرد الكور التكاليف التابعة med costs . ي عدف ديه مصد عد إصافيه المعادات عدد التكاليف التي لا تتعير مع مستوى الإنتاج . أو مستوي سعت مشاريت، بعب أريدته اشركه تو نير الإيجار، و بعاقة، والقواللة، وروات المقدين، أيا كان معدد ما يشرك قار شهر ويتعبّر التكاليف المتغيّرة variable costs مع مستوى لإساح مناتر : فينسم ما حاسب شخصي نسخه هيوليت كارد He stett Packard بكنتية رقائق لحاسب، وأسلاكه، وأحران ب است . و نتعمید . ومدخلات احری غبل هذه التکالیف إلی آل تکون مشماویة لکل وحدة تشخیل . ــــر الراب منصرة الارجمالي هذه لتكاليف يشعبُر مع تعيّر عددالوحداث المنشحة وتكون إجمالي التكاليف Iolal costs حصر حمد التكاليف الذينة، والتكاليف المتغيَّرة لأيّ مستوى إنسح وتريد الإدارة حسن سنع بدي عصي حديلي لكاليف لإشاح عبد مستوى بناح معين على الأقل

التكاليف القابنة fixed costs

یت سی لاتیجر مع میسوی لائدج، او مستوی سیعات

variable costs ألمتغيرة variable بالاست لي نتعل مه مستوى الإنتاء مباشره

التكاليف total costs

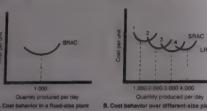
.سار حمه ککست لذیذ. و لئکالیف منعیّرة لای مستوی بنتاج

حد أرد ما لله كذ كالبعها معية ودانكلف الشركة أكثر من منافسيها لإنتاج منتجها . . به. ساد را عني الله أن تحيّل سعا أعلى. أو تحكّل ربحاً كلّ. عما يجعلها لا تتمتع عمرة تنافسيه

المتكاليف عند مستويات إنتاج مختلفة النحديدالسمر بحكمة، تحتاج الإدارة أن تعرف كيم تنغير . مسيد مع مستديث (شاح المحتدية مشار دلك، أفرض أن شركة تكسياس السفر ومنش Iexas ا مسامنسد (د - ۱۰۰) ، له حاسبه في نيوم بيس شكل (۱۰-۲-۱) منحي متوسط تكلما من خسر المالا short runasctage ويسي أن التكلفة لكن أله حاسبة تكون مرتفعة إذا أسح عصر حدد فسا فقد في جوم كن مع حركة الإنتاج لأعلى إلى 1,000 الة حاسبة في اليوم فإن متوسَّط الله المعلم الله الله الله الله الله على وحدات أكثر، مع تحمل كل وحدة حصا سعد و المستديد و محر باعد ١١٠ أنا تنع أشار من ١٥٥٥ ألة حاسبة في اليوم، إلا أن متوسط

إيكاليف يزداد بسبب أن المصع يصبح عبر كفؤ. ويكون على العمال أن ينظروا الألات، وتتعلل الألات رعتباد أكبر، ويتداخل العمال في طرق عمل معضهم بعضا.

فإذا اعتقدت T أن بمقدورها أن تبيع 2,000 ألة حاسبة في اليوم، فبجب أن تأخد مي احساد ماء مصبع اكبر . ويستخدم المصنع الات، وترتيبات همل أكثر كفاءة. كما أن نكلمة الوحدة لإنتاج 2,000 ألة حاسة مي يوم ستكون أقل من تكلفة وحدة إنتاج 1,000 وحدة في اليوم، كما هو مبين في منحني متوسط تكلفة الدي الطويل long-run average cost (LRAC) curve في شكل (٢٠١٠). وفي الحقيقة سيكون المصم السالم معربي منه 3,000 ألة حاسبة في اليوم أكثر كفاءة، طبقا لشكل (٢٠١٠-ب). إلا أن مصنع إنتاج 4,000 ألة حاسة مي البوم سبكون أقل كفاءة بسبب زيادة عدم اقتصاديات الحجم - الكثير جداً من العمال للحناجير ي (دارتهم، وإبطاء الأعمال الورقية للأشياء، وما إلى ذلك. ويبين شكل (١٠-٣-ب) أن مصنع إنتاج 3,000 لة حاسبة في اليوم يمثل أفضل حجم إنتاج إذا كان الطلب قويا بدرجة كافية لدعم مستوى الإنتاح هدا



شكل (٢٠١٠) التُكلفة لكلُّ وحدة عند مستويات إنتاج مختلفة لكلُّ فترة.

التكاليف كدالة في تجربة الإنتاج. أفرض أن 11 نقوم بتشغيل مصنع ينتج 3,000 ألة حاسبة في البوم. مع اكتساب TT خبرة في إنتاج الألات الحاسبة، فإنّها تعلّم كيف تعمل ذلك بصورة أفضل. فيتعلم العمال حنز الات، ويصبحوا أكثر اعتيادا على معداتهم. ومع المعاوسة العمليَّة، يصبح العمل منطما مصورة أنضل، وتجد πمعدات، وعمليات إنتاج أفضل. ومع الحجم الأكبر، تصبع πأكثر كفاءة، ونكسب نتصاديات الحجم. ونتيجة لذلك، يميل متوسّط التكلفة إلى الانخفاض مع تراكم خبرة الإنتاج. ويظهر هذا في شكل (١٠ - ٣). (٩) لذلك، يكون متوسّط تكلفة إنتاج أول 100,000 ألة حاسبة ١٥ دولارات لكل الذ حاسبة. وعندما ننتج الشركة أول 200,000 ألة حاسبة، يقل متوسّط التكلفة إلى 9 دولارات لكلّ ألة حاسة. وبعد مضاعفة تركيمها خبرة إنتاجها مرة أخرى إلى 400,000 ألة حاسبة يقل متوسط التكلفة إلى ? دولارات لكلُّ ألة حاسبة. يسمى هذا الانخفاض في متوسط التكلفة مع خبرة الإنتاج التراكمية منحني الحبرة (منحني التعلم) (experience curve (learning curve)

لموامل التنظيمية

يمين أن تحدد الإدارة من في التنظيم بحد أن يصبع السعور وتشاول التركاب السعد على مند مد من يرك الصاعبرة، عادة تحدد الإدارة العنبا الأسعار بدلا من أن يحدده فسد السديق، أو قد اسعد في الشركات الكبرة، يشاول مديرو الأحراء، أو حطوط المنح التسعير تقليديا وهي الأسدى عدب. يمن أن يسمح الأفراد المبيعات بالتصاوص مع العملاء في حدود مدى سعر معين وحتي عد حدوث دند. ودري الإدارة العلياً أهداف التسعير، وسياساته، وعادة ما توافق على الأسعار التي يفترحها أورد المسون الري الأقل، أو أفراد المبعات.

وفي الصّاعات التي يكون التّسعير فيها عاملا رئيسب (الطّبران، والصّل، والسّكان الدّرية، . شركات النّعط)، عادة يكون للشّركات قسم تسعير للتحديد العصل الأسعار، أو لساعدة الاحرين في حديده، ويرفع هذا الفسم تقاريره إلى قسم التّسويق، أو إلى الإدارة العلّبا، ويشمل الأحرون الذّي عهد شرعلي التّسمير مديري الميعات، ومديري الانتاح، ومديري التّمويل، والمتحاسين

لعواصل الخارجية المؤثرة على قرارات التسعير External Factors Affecting Pricing Decisions

ينما العوامل الخارجيّة التي تؤثر على قرارات التَّسعير طبيعة السَّوق والطَّلَف، والمنافسة، والعاصر البيئيّة «حرى.

سوق، والطلب

حد تحدد التكاليف الحد الأدمى للأسعار، فإن السوق والطلب بحددان حدها الأعلى فيرن كل مر مسري سنهك، ومشتري الصناعة سعر المنتع، أو الحدمة مقاس الملقع من امتلاكه. لدلك، قل تحديد الأسعاب حد أن يفهم المسوق العلاقة بين الشعر، والطلب للتجه ونشرح في هذا القسم كيف تنعير علاقة سعر الطلب الأنواع المسوقين، وكيف تؤثر إدراكات المشتري للسعر على قرار التسعير وسافس معددلك من قياس علاقة السعر الطلب.

تُسعير في أنواع الأسواق المختلفة الحنف حريّة تسعير النائع طفنا لأنوع السّوق المحتمة ارتبد الانصاديون مين أربعة أنواع أسواق، يقدم كل مها تحديا محتلفا للسّمير

فتحت المنافسة الكاملة pure compension يتكون السوق من الكثير من المشترين، و لدنعين محرم بي سعة نحارية منتظمة مثل الدقيق، أو التحاس، أو السندات المائية وليس لأي مشتري، أو منه مردي للس من سعر السوق الحاري، ولا يمكن أن يحمل البائع أكثر من السعر الحاري لأن المنترس عكهم الحصور من أي قدر يحتاجو، بالسعر الحاري كما لا يستضع البائعين نحميل سعر فو من سعر سوق و الهم مد

منحني الحبرة (منحني النعلم) (experience curve (learning curve) منحني مخبرة الإنتاج التراكمية. الاحداث في متوسف تكنفه الانتاح لكل وحدة الذي يحدث من خبرة الإنتاج التراكمية.



شكل (١٠٠-٣) التكلمة لكل وحدة كدالة في الإنتاج التراكمي: منحني الخبرة

بدا وحد منحني الخبرة المائل السفل، فيكون هذا مرتفع المعنوية للشركة. فلن تنخفض تخلفة إنتاج مرحدة للشركة وفاعت أكثر خلال فترة زمنية معينة. إلا أن مرحدة للشركة وفاعت أكثر خلال فترة زمنية معينة. إلا أن يون بحد أن يكون مستعدًا لشراء المحرجات المحبر. وللاستفادة من عيرات منحني الخبرة، يجب أن خدس الاعمى حصة سوق أكر مكرا في دورة حياة المتبع. ويقترح هذا استراتيجية التسعير التالية: يجب أن خدة السعر منحفصا الانتها الحاسة، وتزداد ميعاتها عند ذلك، وتقل تكاليفها من خلال اكتساب خبرة أنو. ويكها عند دلك أن تقلل سعرها أكثر.

وست بعض الشُركات استراتيجيات ناحجة حول منحني الخيرة. مثال ذلك، قوت بوش ولوسب Bausch & Lorn مرقعها في سوق العدسات اللاصقة اللّينة عن طريق استخدام تصميم العدسات محرس، والتوسع المستمر في مصنعها للعدسات اللّينة Softlers. ونتيجة لذلك، قفزت حصّة السّوق إلى

را أن الشركبر العردي على تقليل التكاليف، واستغلال منحني الخبرة لا يعمل دائما. فيحمل اسعبر محر احد المعلم المعرف على تقليل التكاليف، واستغلال منحني الخبرة لا يعمل دائما. فيحمل استجر احد المعافية و على التسعيد المعافية و على منطقة المعافية و على منطقة على المعلم المعلم

بدو سيديه سعر فرد ردد سغر ، و برنج يكن أن يدخل نامين حدد السوق سهولة مع بي هر ديور ساهم . در ساق سافسة بكامنا، معم بحدث تسويق، وتقوير متبع، والتسعيس، والإعلان، در به . . أو نسل جا دور دمرة المثالث، لا يقصي الماتحون في هذه الأسواق وقشا طويلا و

. سانعان مدن بناحرو على مدى أسعار بدلا من سعن سوق فردي بحدث مدى الأسعار لأن السابع عكمه وعبود عروصه لمنشرين ومريكي أن يتعبر المنح لصبحي في الجودة، أو السَّمات، أو الأيان ، مكر دنتعبر حدمات تصحف وبري المشترود التمييرات في مشحات الماتعين، ويدفعوا السعار، . يحد ر سانعور الاعطام عروص مميَّرة لقصاعات المشترين المحتلفة، وبالإصافة إلى السد سيحدد علامات شعرية، و إعلان، وسبع لشحصي بحرية في تميير عروضهم الدلك، تميّر مشاة ما يا الله العالم ، ومثناتها الأحرى من حلال علامة تحارية ، وإعلان فويين تما يقلّل تأثير السعر . وسب . حدر كشر من سافسين في مثل هذه الأسواق، تكون كل شركة أقل تأثرا باستراتيجيات تسعير المافس

ــة حنكر غنة من السائعين الديد college distr. من قلة من السائعين الديد بدار مربعي حساسيه لاستر ليحيث تسعيره وتسويق بعصهم بعصا وتمكن أن يكون المتبع متطف عسب، والمبيوم)، أو عير منظم (اسبرات، والحاممات). وتوجد قلة من البائعين لأن من الصف حرر سالعين حدد دحول الشوق بكول كل مائع بقطا لاستراتبحيات المنافسين، وتحركاتهم. فإذا فللت سمه ١٠٠ سينجوً باللشترون سرعة إلى هذا المورد. ويحب أن يستحيب منتجر عدس الأحرة والديث تقييل أسعا هواء واريادة حدمانهم

. بي لاحتك الحديد الم nemanagel م، ينكان السُّوق من بانع واحد. يمكن أن يكون السُّوق احتكار الحد من حسب بيد لا لايت المتحدة U.S. Postal Service)، أو محنكر منظم خاص (شركة طاقة)، أو بحد مد مطَّ حص (دوبوت DiPent عدما فدمت النابلون). ويتم تناول التَسعير بصورة محتلفة في الا حديد العبي الأحدث المطور نسمج حكومة للشركة شجميد معدلات يشتح عنها "عائد عادل" وتكرد لأحد ب ب مشاحاً في تعديد سعر عداي فيمة بتحقها السَّاق إلا أنها لا تحمَّل السَّعر الكامل وحد محدد والسدب وعدة في عدد حدث المدفسين، أو الرَّعية في اختراق السُّوق أسرع بسمر

رد كات مستهدك السعر، والقيمة في مهابة، سيحدد المستهدك إذا كان سعر المتح صحيحا ام ح ١٠٠٠ مدر ب مدر معل قوارات المربع التسويقي الأخرى، موجهة س . وسند مسجم عد مد ند نهم مسح . شيند له فيمة (السعر) ليحصلوا على شيء أخر له فيما

سابع الخصول على، أو استحدام المتح) ويشمل السعير تعمال الموجِّه من المشيري فهم شدمر عبد يسعها المستهلكون عني المامع التي يحصلوا عليها من المتح ليحصلوا عنيه، وتعديد سنعد عن عنومه

وعادة تحد الشركة أنامن الصعب قياس القيم التي يلحقها العملاء عشجها أمثال ذلك من سهر يرضاءات الأحرى مثل المدافى، والبيئة، والاسترحاء، والمحادثة، والحالة وتحتلف هذه أعسم كدرات يستهلكين المحتلفين، والمواقف المحتلفة كما أن المستهلكين مبيستحدموا هذه لقيد في نفوج سعر سنح ر أورك العملاء أن السَّعر أكبر من قيمة المنح فلن بشتروا المنح وإذا أدرك المستهلكون أن أسعر أو أر يمة المتح فسيشتروه إلا أن البائع يحسر فرص الرَّبح.



نحبي علاقة السفر-الطب - فدر ير معر يكن أر تحمد أشر كه إلى مستوى طلب محتم محي الطف الديم demand surve على الراجع المحال الديم في شكل (١٠٠٥) معنى العند عدد وحدث من سبيعه سوق في فترة رمية معية عند الأصعار المختلفة التي عكد مست في حالة عدد بريط علب وسفر علاقة عكسة أي له كلم رواد السغر المعلم الله سه شأنه در دريعت كورمي .ي P ودختصار، قديشتوي المستهلكون البايرين مدارات محادوره کل می بشیء براکان منعوه مربقعا حداً

منحني الطلب demand curve

. سعي پس حدد برحد ب بي سبيع. نسوق في فرة رمية معينة بالأسعار المجتمعة التي عكل أن

برحيدسه بكابة فريدة. يبن محى تطلب في معص الأحيان لأعلى فيعتقد المستهلكون ال السعار والعلى معني جودة أكثر . مثال ذلك، لعبت منشأة جبسون للحبتار Entisson Guttar Corporation عمكر و تقليل أسعارها لتتنافس بفعاليَّة أكبر مع المنافسين اليابانيين. وللهشتها، وحدت حبسود أن متحانها لي ند حيدا بالأسعار النخفضة. " فلدينا [علاقة سعر - طلب] عكسيَّة، " لاحط دلك ضابط النعبد الرَّيسي لحبيسون. " فكلما ازداد السُّعر الذِّي نحمُّله كلما ازدادت المُتجب التي سبعها" ﴿ فَعَي الوقِّت الذِّي كار صاتعو الجيئار يبنوا متنجاتهم بسرعة أكبره وأرخصه وبأعداد أكبر كانت حببسون لانزال نعد محبئار بص واحدا تلو الآخر يدويا. "ويضع "الفنانون الحقيقيُّون جيشار جبسود موق القاعدة، " يفول ذلك أحد للحللين. "تبني جيبسون منتجات يحملها الكثير من عازفي الجيتار في نقدير عبر متواري، يم في دلك معصر من قمة الموسيقين العالمين الهنين". ويشحوك هذا إلى أن الأسعار الأقلُّ لا تنسق سساطة مع عثل هذه الجودة. (١٠٠) كما أنه إذا حمَّك الشَّركة سعرا مرتفعا جدًّا، سيتخفض مستوى الطَّل ابضا

وحدر معمد شدكات لا تقيس محبات صديه عن طريق تقدير الطلب عند الأسعار المحتلفة و من حدو في لاحد في لاحتكار ، يبيُّر محي الطلب إجمالي طلب السوق لناع م و عن محمد الرورة حيث شركة ماصة سيعتمد عليها عند أمعار محتلفة على إذا ما استمرات أسعر

وي بدس مراي سند . عنسه , حد الأبسع ماحث سنوق بتعبير العوامل الأحرى التي تؤا س خدم مندردت. و - وب شرق منوم ١٩٥٨ من علاج في نفس الوقت اللَّتي قللت فيه أسماد و من مد مد در مد ف ند من ويده في المسب كانت سبب الأسعار الأقل، وكم كانت سبب ريادة . دلار م يميد عدر شنده ر حدث عدة عدية الأسوع أثده تغليل السَّعر - فتتسبَّب الزَّيادة في الهدايا . يه مام عصلات من شد ، سمن عربد من حهرة النفور وبيش الاقتصاديون تأثير العوامل عير السَّمر من عدر مراحد و عدام و معنى عقب ما لا من العروث على طوع .



بعض لأحيان بكون مين منحي علت لأعنى غذا بدهشت حبسون من معرفتها أن متحاتها مرتفعه حودة لاتباع . عدد لأسعار لأقا

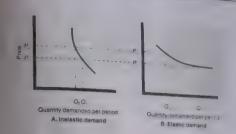
مرونة السَّعر للطُّلب يحدم المسوقين البعرفوا مرونة السُّعر price clasticity بف كب بستحيث الطلب لشعبير في الشعر الأحد محيين طلب السُبِّين في شكر (١٠-١) في أشكل ١٠-٤-أ)، تقود الربادة في السَّعر من ٢٠ إلى الحفاض سبط سبًّا في لقلب من Q إلى Q كن ن شكل (١٠-٤-ب) تقود نفس الرَّيادة في السُّغر إلى تحدص كبير في الطُّلب من ١٠, لي. ٥ فيد تعبُّر عَلَيْ يَصِعُونَهُ مَعَ التَّعِيرِ السَّيْطِ فِي السَّعْرِ ، فإنَّا تَقُونَ أَنَّ الطَّلِبِ عَمْ مِنَ melant ، وإذ تَعَيِّر مرا فإنَّا نَقُولَ أَنَّ الطُّنِفُ مِنَ dustic وتَعطَى مَوْنِهُ السُّعِرِ لَلْقَلْبُ بِالْعَلَاقَةُ النَّالِية

Proce Elasticity of Demand 4 Change in Quantity Demanded 4 Change in Proce

مرونة السُّعر price elasticity

عباس حساسية الطلب لتتعبيرات في السع





شكل (١٠-٤) محيات طلب.

أمرض أن الطُّل انخفض بنسبة 10% عندما رفع البائع السَّعر بنسبة 24. تكون مرونة السَّعر للطُّك عددت 6. (تؤكد إشارة السالب العلاقة العكسية بين السَّعر ، والطَّلب) ، ويكون الطُّلب مرنا. وإذا حديد الطب بسية 24 عند ريادة السَّعر بنسبة 24 فتكون المرونة 1-. وفي هذه الحالة، يظلُّ إجمالي عائد المنع كما هو ببيع المائع العناصر لكن بسعر أعلى والذّي يحافظ على نفس إجمالي العائد. فإذا الخفص سسة ١٤ عندم يزداد السَّعر بنسبة 2، فتكون المرونة عند ذلك ١/١-، ويكون الطّلب غير مرى وكلما قنت مرونة الطلب كلما ازداد ما يدفع للبائع من زيادة السعر.

م الدَّي بحدَّد مرونة السَّعر للعلُّلب؟ يكون المشترون أقلَّ حساسية للسَّعر عندما يكون المسَّج الذِّي بنشروه قريد ، أو عدما يكون مرتفع الجودة ، أو المكانة الاجتماعية ، أو كان مانعا . كما يكونوا أقلُّ حساسية مسعر عمده بكود من الصُّعب أن يجدوا منتجات بديلة، أو عندما لا يمكنهم مقارنة جودة البدائل بسهولة حبرا، بكور الشنرود أفل حساسية للسعر عناما يكون إجمالي الإنفاق على المتنج أقل بالنسبة إلى دحولهم، أو عندما بشارك طرف آخر في التكلفة. (١١)

ود كان الطب مود بدلا من أن يكون غير مون، بأخذ البائمون في الحسبان تقليل أسعارهم سبت س لسمر الأفل حصابي عائد أكبير ، وتكون هذه المصارسة العمليَّة منطقيَّة طللا أن التكاليف الإضافية يجتر والبيع أكثر لا تنعد العائد الإضامي. وفي نفس الوقت، تريد معظم الشركات أن تتجبّ التسمير المذى بحول متحانهم إلى سلع نجارية. وفي السنوات الأخيرة، تسبّبت القويّ مثل عدم التنظيم ومقاونات عد عوريَّة التي وفرته الإنتريت والتَّقتيات الأخرى في زيادة حساسية سعر المستهلك، ممَّا حول المستجات ... ، يه من جائلات العاسسات إلى السبادات الحديدة إلى سلعا تجاديّة في أعين المستهلكين

ويحدح السوق أربعموا لمؤة أكبوئ مبن لتمييز عروضهم عندما يبيع عشرات المنافسين عم

يسعر مفارن، أو حتى سعر أقل ونمناح الشركات أكث تما مسن مالانها، وعملانها المتوقعير، والتسادلات التي يرحب المار يريات استشاري النّسويق كيص كلاسي Kerin Clarks هذا . ي كرا البقود على المصدة ·

وحتى في سوق الطاقة، حيث يحكن أن تفكر في أن الكبلو وات يكون كسند وات. ين المرافق في إيقاط هذه الحقيقة. فيميروا طافتهم، ويعملوا نها علامات تحديثه ويسوقده، حين إد ين نعى أسعارا أعلى مثال دلك، تستهدف شركة طافة الحسل الأحصر ecc Mourism I nergy Company (54) مستهلكين لبسبوا مهتمين بالبيئة فقط، وإيما يرحبوا بدعم مواقعهم بالدور ... الكهرباء المقدمة من مصادر أنطف مثل المباه، والرياح، والعار الطبيعي، نصه شرية صون ح "حصد بفسها على أنها "العلامة الشَّجاريَّة الرَّائلة في الوطن للكهرباء الأبطف" ية منجددة، و تطوير منجات وخدمات تساعد المنهلكين في حماية البيئة، تنافس GME سعامات يهامت التَّحاريَّة " الأرحص" التي تركز على المنتهلكين الأكثر حساسية للسَّعر " هل تما رحما الهواه نقيا سعر العرض؟ تسأل الشركة "يكون هداع كم تبلع لتكاليف الإصافية ككر تب سدر تحتار كهرباء طاقة الجبل الأحصر الأنطف!

نكاليف المنافسين، وأسعارهم، وعروضهم

عد تحديد الشركة لأسعارها يجب أن تأخد في لحسنان تكاليف المنافسين، وأسعارهم، وردود بعبه سك حركات تسعير الشَّركة نفسها. فالمستهلك اللَّي يأخذ في الحسبان شراء كاميرا رفعيَّة سومي سيحري نفوة سعر سوبي. وقيمتها مقابل أسعار المتتحات المفارنة بها، وقيمها والتي تنتجها بوكِ Noha وكودك هله N ، ديون Canon ، وأوليمبس Olympus ، وغيرها . وبالإضافة إلى دلث، يمكن أن تؤثر استراتيحيّـ شركة على طبيعة المنافسة التي تواجهها. فإدا أتبعث سوني استراتيجية سعر مرتمع. وهامش مرنع مسد . نحدت المنافسين. إلا أن استراتيجية السعر المنخفص والهامش المخفض يحكر أن توقف انسفس. حرجهم من السَّوق. وتحتاج سومي إلى علامة مُيَّرة لتكاليعها، وقيمتها مفايل تكاليف " فسير . مكن معد دلك أن تستخدم هذه العلامات المميّرة كفطة بداية تنسعيرها المحاصّ به

عوامل خارجية أخرى

مد تحديد الأسعار، بعجب أن تأخذ الشركة في الحسسان عددا من العوامل الأحرى في بنها حر تسكل أد يكون للظّروف الاقتصادية economic conditions تأثير فوي عنى استر سَرِّتُ العوامل الاقتصادية مثل الاردهار والكساد، والتُصخم، ومعدلات الدلنة عمر فر ات · على كل من تكاليف إنتاج المتنج، وإدراكات المستهلك لسعر المنح، وقممته كما يحم أراحم ا





شكل (١٠١-٥) العوامل ، تيسية في تحديد الشعر

لحدد الشركات الأسعار على طريق اختبار طريقة تسعير عامة تشمل واحدة أو أكثر من قلات فتات ر. «... و مشرح الطرق النَّائِية : الطَّرِيَّة المبيَّة على التَّكلَّة : costassal approach (تسعير المتكلفة والله). و قد مه المنيَّة على المشتري baver-based approach (النَّسمبر المنبي على القيمة) والعُر يَعْفَ المنيَّة على النفسة competition-based (تسعير المعدل المستمر) والعرص المعلق)

Cost-Based Pricing على التكلفة

حد صريقة تسمير هي تسمير التكلفة زائد cost-plus pricing - إصافة ربادة عطبة إلى تكلفة المتن يسمه نبركات التشبيد، على سبيل المثال، عروض عمل عن طريق نقدير إحمالي نكتمة المشروع، وإلصاف منة تنطبة للرَّبح. وتقليديا، يحدّد المحامون، والمحاسون، والهيون الأحرون سنعر عن صريق عدن يددة هذا إلى تكاليفهم. ويقول بعص البانعين لعملائهم أنهم سيحملوا ريادة محلفة تصاف إلى الكلمة. منه السنحدم شركات الطّيران هذه الطّريقة للتسمير مع الحكومة.

> نسعير التكلفة زائد cost-plus pricing بسافة ريادة نمطية إلى تكلفة المنتج



event as much arbon did de as voix 3 000 miles. This is a significant ten co.

And since all that's changing is how ated not how it comes to your home be just as reliable as always.



ه رف سن آف و آمری می بینته ایسا. کیف سیکون ر**د فعل معیدی البیع** «eille» لأسعار أثني تعطي معيدي السيع ربحا عادلاء وتشجع دعمهم

المرا الثالث تصميم استراتبحية تسويق قيادة العميل، والربع السريد

توصيح تسمير الزيادة المعلية، أمرص أن لأحد متنجي أحهرة تحميص الخيز التكاليف، والمبعان توفّه النّائية

Variable cost
Fixed costs
Expected unit sales

\$10 \$300,000 50,000

ومعلى تكلمة التصيع لحهاز تحميص الخبز كما يلي:

Unit cost = Variable cost + $\frac{\text{Fixed costs}}{\text{Unit Sales}} = $10 + \frac{$300\,600}{$0.000} = 16

والآن، أفرض أن الشركة تريد أن تكسب 20% على المبعات.

Markup Price = $\frac{\text{Unit cost}}{(1 - \text{Desired return on sales})} = \frac{$16}{1 \cdot 0.2} = 20

يكن أن تعمل الشركة النجار 20 دولارا لكل جهاز تحميص خبر، وتحقق ريحا قدره 4 دولارات لكل وحدة ويفوه التأجر بدوره بزيادة سعر جهاز تحميص الخبز. فإذا أراد التجار أن يكسبوا \$50 على سعر المنبعت مؤنهم يريدوا السعر إلى 40 دولار (20 دولار + \$50 من 40 دولار). يكافي هذا الرقم الزيادة على النكلة markup on cost بنسبة \$500 (20050).

هل من المنطقي استخدام الزيادة التمطية في تحديد الأسعار؟ بصفة عامة ، لا . فمن غير المرجع ال تفود أي طريفة تسعير نهمل الطلب و وأسعار المنافسين إلى أفضل سعر . أفرض أن الشركة المنتجة لأجهزة تحميص احسر حملت 20 دولارا ، لكنها باعث 30,000 جهاز فقط بدلا من 50,000 جهاز . مستكون تكلف الرحدة عددك أكبر بسبب نوزيع التكاليف الثابنة على عدد وحدات أقل ، كما تقل نسبة الزيادة المتحققة أيص بعمل نسعير الريادة النمطية إذا حقق هذا السعر مستوى المبيعات المتوقع فقط .

كما بعن تسمير الريادة المعطية معتادا للكثير من الشركات. أولا، يكون البائعون متأكدين أكثر من الشركات. وبربط السعو بالتكلفة، يسط البائعون التسعير - فلا يحتاجوا إلى نمديلات مكرزة عندما بنمير الطلب نانبا، عندما نستخدم كل الشركات في الصناعة طريقة التسمير هذه في لاسمنا إلى أن تكون منشابهة، وتصبح منافسة السمر في أدني حد لها. ثالثا، يشعر الكثير من الناس أن تسعيد التكثير من الناس أن تسعيد التنكيفة واقد يكون أكثر عدلا لكل من المسترين، والبائعين. فيكسب البائعون عائدا عادلا على استد. ه. حد لا يستفيده من ميرة المشترين عندما بصبح طلب المشترين أكبر.

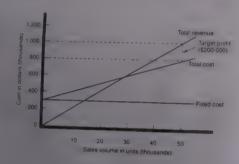
غليل التعادل، وتسعير ربع الهدف

عربية التسعير الموحد لتكامل الأحرى هي تسعير التعادل (تسعير وبع الهدف) break-even

إمان التسعير الموجد pricing (target profit pricing) تحاول الشركة أن تحدد السعر الذي يحدث عدد بعدور، أو حدي يعهد الذي تسعيل و وستنجدم شركة حرال وتوور ieneral Motors من هذا تسعير و حدث عداً سعر سياراته تتحقق من 15% إلى 20% ربح على استثمارها كما تستجدم المرافق العامة عربه التسعيد هده يهده والتي تكون مقيدة بتحقيق عائد عادل على استثمارها

تسمير التّعادل (تسمير ربح الهدف) (break-even pricing (target profit pricing) غديد السّعر ليتمادل مع تكاليف إنتاج نتنج وتسويقه، أو تُحديد السّعر لتحقيق ربح الهدف

يستخدم تسعير الهدف معهوم حريطة التعادل Preakenen chan والتي تبين إحمالي التكلفة. وإحسابي المائد المتوقع عند مستويات أحجام مبيعات محتلفة بينين شكل (١٠٠) خريطة تعادل لشركة إنتاج أحهاة تميم الخيز التي تفاقش هنا. تسع التكاليف الثابتة 300,000 دو لارا ل أي حجم مبعدت وتصف تكاليف ننظيرة إلى التكاليف للتحالي التكاليف، والتي ترداد مع لحجم ويداً محنى إحمالي التكاليف، والتي ترداد مع لحجم ويداً محنى إحمالي اعداد الصفر، ويزداد مع كل وحدة تباع، ويعكس ميل محيى إجمالي العائد الشعر 20 دو لار لكل وحدة



شكل (١٠١-٢) خريطة التّعادل لتحديد صعر الهدف

يتقاطع منحني إحمالي العائد، وإحمالي التُكلفة عند 30,000 وحدة - ويكون مد حجم عُمان الله الله المالا والمالية عند 20 دولار، يجب أن تبيع الشركة 30,000 وحدة عنى الأقل لتحقيق النمادي، أب جمعر

عرو أبك المنصم سرابحة نسويق قيادة العميل، والربعات

عالى العالم العمالي الكلفة فحسب ويمكن أن يحسب حجم التعادل باستحدام الصبيعة التالية

Break Even Volume Frice Variable (201 \$100,000)

ود را ردن نشرت الدغلة ربع الهدف، يحت أن نسيع أكثر من 30,000 وحدة مسعر 30 دولار لكل ورد الدين المسعد 30 دولار لكل ورد الدين المستغمرت 30,000 دولارا في الأعمال، وتريد أن تحدد الشعر لتكسب 30,000 دولار عند في هذه احداث، يحت أن نسيع 30,000 وحدة على الأقل لتحقيق عائدها المسعد الدين الدين قد لا بشدري حتى هذا لحجم للحفص بالسعر المرتفع هذا المعتمد الكثير على مدرد المسعد، واسعد حديد

رحد را در در الراح لكر مها يحدث هذا في حدول (١٠١٠) يبين الحدول أن مع زيادة السعر يتخفص محدد و لأرح لكر مها يحدث هذا في حدول (١٠١٠) يبين الحدول أن مع زيادة السعر يتخفص حدد عدر العدود ؟ لكر مع ريدة السعر يتخفص لفلت على جهرة تحبيص الخرايضا (العدود السعر المنافل العدود و المنافل العدود و المنافل و

حدول (۱۰۱۰) محمد فنادر الأداع عبد (۱۰۱۰) معتنمة

(1)	(2) Unit Demand Record to	(3) Expected Unit Demand at Given Price	(4) Total Revenue (1) × (3)	(5) Total Costs*	(6) Profit (4)5) \$ (0 .0)
Price \$14	Break Even 75,000	71,000 67,000	\$ 994 000 1 072 000 1 080 000 840 000 506 000	\$1,010,000 90°, 60° 10°, 60° 10°, 60°	
16 18 20	50,000 37,500 30,000 25,000	60,000 42,000 23,000			24 00

* Assumes fixed costs of \$300,000 and constant unit variable costs of \$1

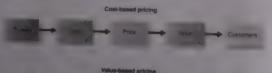
Value Based Pricing about July State Bused Pricing

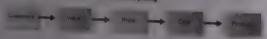
يني عدد مترابد من الشركات استعراف على لقيمة الدائة للمنتج ويستحدم التسعير المبني على القيمة المستورين القيمة واست الخلفة الدين و مصلح السعد و معرف التسعير المبني على القيمة أن المسوق لا يستعيم أن يصحف المنتج ورامع المسويق لم حدد السعد بعد ذلك فيؤخذ السعر في الحسسال مع متعبر الفريح التسويقي الأحرى في المسادر المام التسويقي المسال

التسمير المبني على القيمة value-based pricing

تحديد السَّعر بناء على إدراكات المشترين للفيمة، ولبست تكلفة الناتع، كمفتاح للشُّبعير

يفارن شكل (۱۰-۷) التسعير المي على التكنفة مع التسعير المي على لقيعة بكون السعد سن على التكلفة تسعيرا يفوده المنتج فتصمم الشركة ما تعتر أنه منح حيد، وتحمع تكاليف إنتج سخ وتحدد السعر الذي يعطي هذه التكاليف مصافا إليها ربح الهدف ويحب أن يقتع التسويل عند دلث المشترين من فيمة المنتج عند هذه السعر تبرأ و شراؤه فإذا تحول السعر الآن يكون مرتفعا حداً بحث أن ترف شرفة بدد أقل، أو لتفليل المبعات، وينتج عن كل منهما أرباحا محيطة





شكل (۷-۱۰) الشعبر انسي على لتكنية مقاس انسعبر سي على عليه التصاعير Whilden The Strategy and Factics of Pricing fird ed (Upper Saddle River) التصاعير N.J. Prentice Hall 2002), p. 4

يعكس التسعير المني على القيمة هذه العمليّة - فتحدُّد الشُّركة سعر الهدف بناء عني يُرك بسير مقيمة المشخ - وتقود القيمة ، والرّبع المستهدفين بعد ذلك قرارات تصحيم مشخ ، وأن يُحد من سائد مشمولة - ونتيجة لذلك ، يبدأ التُسعير شعبل احتياجات لمستهلك ، ورد ركانه بنقسه، ويتحد - معراجد store when make lander to be and make

من لأعيب في قل سوق - واحد سال كلم حد ، والأحر سنال فيلاحد الداحيم عالم أن ما الماء عاركة لمنسرين و ستعاني متعاند الشركة من ذلك ، وداحمل سانة أنو المناع بمنحد عدم الاسال إلى المناع بمنحد عدم الاسال المنظمة المناطقة المناطقة

تسعير القيمة

حلال بعقد لماضي، لاحف السوفون تعبير أساسيا في موقف لمسهدك قدء سند . و در الدين المسهدك قدء سند . و در الدين كثير من الشركات طرق السعير ها لتحصره إلى الأعاق مع القاوف لا تتصويح القيمة المساسية المساود و المساود من المساود و الكثير من الحالات و بشمل ها المدارية مسهور و عندت السركة فادق هواليداي و المساود و

value pricing تسعير القيمة

تقديم الحبيط الصحيح فقط من الجودة، والحدمة الحيدة سعر عادل

والنوع لمهم من تسجير القيمة على مستوى تحارة التحرية هو التسجير المحقص كان يام الا (EDLP) بيد المحقص كان يام الا (EDLP) بشجل بالمحقص المستوى تحارة التحقيق المستوى في مع فيه من و أو دول حقيدات تا السعود و بالمصافحة و يشجل التسجير المرتفع المحتصل المعارة المحتول المحتولة متواجعة من معاص المحتول المحتولة المحتولة المحتولة المحتولة المحتولة المحتول المحتولة ال

وملك PDIP هو وال مارت Wall-Man و لذي عرف المهوم عمليا فاستد، نصح عاصر مدات الشهر م يعد والمصافحة و فلسب محد الم شهر، بعد وال مارت بأسعار مختصة كل يوه على كان شيء ببيعة والمصافحة وفلسب محد المحد المستخدام المستراتيجية DIP من وال مارت فتشابح السعار المحد المحد المحد المحد للماركة تكاليف محتصة كان يوه أولا الكن السبب أن تكانف كمارت الراد فتد عم الله على الرامارت، فلم عكمها تحقيق مكالسب عبد الأصعر المختصة و يسرعة هذا المحدود المحتصة المحدود المحدود المحتصة المحدود المحدود المحدود المحدود المحدود المحدود المحدود المحتصة المحدود المح مه مدیده در در دوسیل و در بهه رسد کا انتیامه حیدهٔ الیست عمل الشی و مثل الشر مداده از مشاردات دسه شراعه سامه Micros کا کاره حیوا معده مثان من للولا مانتیل در ماد در در داران است در این است حید در داران معلی مشتهدگین بصف در در در

ر د دماس و د بود مر آده کده برنده



ا من العالم على على العالم كلية ألى كليه على الأل بعض استهلكين يصعوا قيمة كبيرة على عير المعوسات. المناص العالم المناص العالمان واستلال

من بالمد المدالة المستخدم للسعيد من على لقيمة أي قيمة يحادها المشترون للعروس المدوس المدوس المدوس المدود المشترون للعروس المدود المدود

سنوبق لليمة عصافة

و حد مرام فعد تسویل من واعدت بنی الأعدال، یکون انتخابی عبارة علی بده قوة تسعیر mann در به افزاید بنیرات می مافت شام و تشویر آسعار وهوامش أعلی دون آن تحسیر حصا در این بنجد دامنی داد تشامیر ، بحث آن تحتیم بنیری مراض تسویقها ، آو تشی قبعة له ، ویکون هذا صحاحت نصف حدید ما ردی مسجدت شام بناجاریه ، و لدین پشمو انتخیر بسیط ، ومنافسة منعر قویة

في من قدة حالات سن كثير من سترتاب سير تبحيات القيمة المصافة ratue militer. وبدلا من ما الراحد الشوامع التقليل في منحقو حدمات القيمة المصافة لتجيير غروضهم، وبالثالي وعم هو من الما الشوايل حقيقي (٢٠١٠) "وحتي في البيئة الاقتصادية المحالية، ليس الموضوع مرضاع المعراد يقول ذلك حد حراء الشعير الورك موضوع الحفاظ على ولاء العميل على طريق تقديم حدما الاتكاران الحدة في أي مكان حراد (١٤)

النسويق المعتمي (۱۰ - ۲۰)

فوه التسعير: قيمه العيمة المصافة

ر با حد المدالية المستقيد المستان بعدو صبح شبية للمراكن إيضاح أبين الفييعي مجاولة الأقلاق مع هذا المداد و فيد ا المداد و فيد و المداد الكراسين الأسلام في الدين وضاهده المسلام يتدفقون لك تكوا معارية إلا أنها حقيرة المساحة ا المداد على يقبل كثير و من قوة الدين المداد ا

المراب حدال والناب شديد بعيل في صدال الشيخ المكانية () التي تندو فيها مسجال كل المافسين الماد المراب في حدال والحد شدية في والعلم مسجولها "سبت صعا تحريه" - الإنتاج همة ممازة الماد المحمد في مناسب في في المعالية والمحمد المعالم المصاديم التي تميز عوضها، وتبرز الأسعارة المحمد الأمل المحمد في تعمر فيه حدث سنجم فرادان المناب المجادة المهامة في إعظالهم حافة

200 and وزلار ، أو أفد على فتحتات بقي عمامة عليجية الصد ، من ينج بعرف بيون ، لأ

و ككل ، يشد ح التّأخر ، حتى مع الأسعار الأشدات الأعلى فيد معدات فتربقر تسبو في إحدالي دفيه. لكلّ ياردة مكمة تقلها ، أو لكلّ صل فحد يكتشف ، أو لكلّ أبيل من الطّريق على نقار جنة سنح - مع صار. هذا أو يوافق معطد عملاء على اقتراح قيمة كتربقر - تسيعر الشّاكة أرأندة للسوق على أنه فها حقت سال. 2014 عدد است العالم



القيمة الممانة القدم كتربير لتجارها مدي واسع من حدمات القيمة المصافة - من صمان تسبيم لأحر «إلى المسجد عي إدارة الاستثمار والتدريب على المغذات الدعيد على هذه القيمة الصافة السعر الأعمى

الشراء كما تقدم بايونير هاي بريد تأميا للمحصول، وخدمات تجويل، وتسويق للفلاحين إيضا. ويدعمها لما نقول "نحن تؤمن بتجاح العميل" عتنجات وخدمات قيمة مضافة ممتازة تعطي الشركة التحير من قوة التسعيد، ورغم تحميلها زيادة معنوية في السعر - أو رئما بسبب ذلك - از دادت حصة سوق الشركة الم أمريكا الشمالية في سوق الذرة من 35% في التمانيات من القون العشرين للميلادي إلى 24%.

• شركة متدسة النظر المسترة Microsystems Engineering Company: "الطريقة التي تهيع بها على القيمة عي نطبيق قبير النشاء" بقول مارك بيكمان Mark Beckman" موجه مبيعات الشركة ذلك، وهي شركة نظم برامج. "قديمي ضمعة منتج أقوب منافس في، إلا أثنا نهيع مثل – إن لم يكن أكثر من - منافسينا"، وبلالا من الدغول في حروب الأسعار ، نفيف الشركة قيمة لمتجانها عن طريق إضافة مكونات، وخدمات جديدة. "يحصل الضملاء) على أكثر من الفود التي يدفعوها، " يقول بكمان ذلك. " نحن نحصل على السير كان نفيم ما الذي يربده الناس". وعندما يري الحملاء القيمة الزائدة، يصبح السعر ثانويًّا، وفي النهاية، يؤكد بكمان، "دع العميل يقرر إذا كان السعر الذي نظلب يستحق كل الأشياء التي نقدمها". ماذا يحدث ذا كانت بكمان، "دع العميل يقرر إذا كان السعر الذي نظلب يستحق كل الأشياء التي نقدمها". ماذا يحدث ذا كانت المعرف المنافقة القيمة القيمة القيمة القيمة الشمادة.

Ein Stout, "Keep Them Back for More," Sales & Marketing Management, February 2002, pp. 51-52. [add]

"Phoneer Hi-Bred International, Inc.," Hower's Company Capsuler, Austin, March 15, 2004, p. 14440, and

Stephanie N. _ kkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stephanie N. _ jkkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stephanie N. _ jkkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stephanie N. _ jkkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stephanie N. _ jkkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stephanie N. _ jkkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stephanie N. _ jkkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stephanie N. _ jkkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stephanie N. _ jkkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stephanie N. _ jkkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stephanie N. _ jkkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stephanie N. _ jkkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stephanie N. _ jkkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stephanie N. _ jkkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stephanie N. _ jkkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stephanie N. _ jkkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stephanie N. _ jkkl. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004

Stepha

Competition-Based Pricing على المنافسة

سيبني الستهاكون أحكامهم على قيمة المتبع على أساس الأسعار التي يحملها المنافسون على المتبجات الشبهة وإحدى صبغ التسعير المبني على المنافسة competition-based pricing هي تسمير المعلل الستمر somg-rate pricing والتي تبني فيها الشركة سعرها بصورة كبيرة على أسعار المنافسين، مع توجيه احتمام أقل لتكاليفها الذائبة، أو للطلب ويمكن أن تحمل الشركة نفس أسعار منافسيها الرئيسيين، أو أعلى منها، أو إقل منها.

التّسعير المبني على المنافسة competition-based pricing تحقيد الأسعار على أساس الأسعار التي يحملها المنافسون على المنتجات الشبيهة

هي صناعات احنكار القلة التي تبيع سلعة تجارية مثل الصلب، أو الورق، أو السماد، عادة تحكل الشركات نفس السعور، وتتبع الشركات الأصغر الرائلة: فيحملوا أسعارهم عندما تتغير أسعار والدالسوق

بدلا من عندما يتغيّر الطلب عليهم، أو تتغيّر تكاليفهم. ويمكن أن تحمّل بعض الشّركات أعلى قليلا، أو أقل قليلا لكنّها تحتفظ بالفوق ثابتا. لذلك عادة بحمّل تجار تجزئة وقود السّيارات يضع ستنات أقلّ من شركات النّقط الرئيسية دون ترك الفرق يزداد، أو يقل.

ويكون تسعير المعدل المستمر معتادا جداً. فعندما يكون من الصعب قياس مرونة الطلب، تشعر الشركات أن السعر المستمر عِثل الحكمة الشاملة للصّاعة الخاصّة بالسّعر اللّي ينتج عنه عالد عادل. كما بشعروا إيضا بأن التمسك بالسّعر المستمر سيمنع حروب الأسعار الضارة.

كما يستخدم التسعير المبني على المنافسة عندما تقدم الشركات عروضا bids للأعمال. فباستخدام تسعير العرض المغلق senled-bid pricing ، تبني الشركة سعرها على كيف يفكر المنافسون في السعر بدلا من بناته على تكاليفها الذاتية ، أو على الطلب . وتريد الشركة أن تكسب العقد، ويحتاج كسب العقد إلى تسعير أقل من الشركات الأخرى . ولا يمكن أن تحدد الشركات سعرا أقل من مستوى معين . فلا يمكن أن تحدد سعرا أقل من التكلفة دون أن تضر بموقعها . وبالمضاهاة ، كلما ازداد السعر الذي تحدد الشركة عن تكاليفها كلما قلت المرة كلما أنه من من العقد .

استعراض المفاهيم

يمكن تعريف السّمر price بصورة ضبّقة بأنّه المبلغ الذّي يحدّد للمنتج، أو الحدّمة. أو يمكن تعريفه بتوسع أكبر بأنّه حاصل جمع القبم التي يتبادلها المستهلكون مع منافع حصولهم على، أو استخدامهم، المنتج، أو الحدّمة.

ورغم زيادة دور العوامل غير السعر في عملية النسويق الخديثة، يطل السعر عنصرا مهما في الذيج التسويق. فهو المنصر الوحيد في المزيج التسويقي الذي ينتج عائدا، وتمثل كل العناصر الاخرى تكاليفا، كما يكون السعر أحد العناصر الاخرم ووقع في المزيج التسويقي ايضا، وعلى عكس سمات المنتج، والتزامات الفناة، يمكن زيادة السعر، وتقليله بسرعة ووغم ذلك، لهست الكثير من الشركات جيدة في التعامل مع التسعير - فتحل قرارات التسعير، وعنافسة السعر مثاكل وتيسية للكثير من منفلي التسويق، وعادة تظهر مشاكل التسمير بسبب الاسعار تكون أكثر توجها للتكاليف، والرجع بتكرار كافي ليحكس تغييرات السوق، وليست منسقة مع بقية المزيج التسويقي.

١) تحديد، وتعريف العوامل الداخلية التي تؤثر على قرارات تسعير الشَّركة.

عديد ، و تعريف العوامل الداخلية على قرارات تسعير الشركة ، بما في ذلك أهداف تسويق cobjectives و توقر الكثير من العوامل الداخلية على قرارات تسعير الشركة ، بما في ذلك أهداف تسويق cobjectives الشركة ، و تكاليف مدون التسويقي marketing mix stratesy الشركة ، و تكاليف organization for pricing الشركة ، و أهداف تحديد بواسطة سوق هدف target market الشركة ، و أهداف تحديد للوقع starget market بما من و تسائل بقرارات الشركة ، و أهداف تحديد للوقع starget بهذا الله بعد التسويق الشركة ، و توقر قرارات الشمير على ، و تسائل بقرارات تسميم المنتج ، و توزيعه ، و توزيعه ، لذلك ، بحب أن تنسق استراتيجيات الشمير مع متغيرات المزيع النسويق بعنامع التسويق الشرويق .

يم برضع التكاليف cost الأرضية لسعر الشركة - يجب أن يغطي السعر كل تكاليف إنتاج المتنج ، ويعد المساقة إلى مدل عائد عادل ، وتشمل أهداف النسعير المتنادة البقاء على قيد الحياة ، وأقصى دبح عالي ، وقيادة حصدة السرق ، وقيادة جودة المتنج .

ولتنسيق أهداف التسمير، وقراراته، يجب أن تحدُّ الشّركة من في التّنظيم يكون مسؤولًا عن سعر السي

expenence curve (learning curve)

مناقشة المغاهيم

-) أشار هذا الفصل إلى أن الكثير من الشركات لا تتناول التسعير بصورة جيدة. بالإضافة إلى القركير كثيرة جداً على التكلفة، ما بعض الصعوبات الأخرى التي تواجه المسوقين عند تحديد الاسعار؟
 - ٢) ما هي تكلفة الهدف؟ ولأيُّ منتج تعتقد أن هذه الطريقة ستكون الأكثر قوة؟
 - ٣) أي من الثّلاثة عوامل الخارجيّة التّالية يكون له أكبر تأثير على سعر فقرة إعلانيّة لمدّة 30 ثانية في التلفاز؟
 - القيمة المدركة الحكومة
 - أسمار المنافسين معيدي البيع
 - الظروف الاقتصادية
 الاهتمامات الاجتماعية
 - عدد الشاهدين سكانيات الشاهدين
- اشرح لماذا تكون مرونة الطلب مفهوما بمثل هذه الأهميّة للمسوقين الذّين يسوقوا منتج من نوع "السّلعة التّجاريّة".
- يكون تسمير التكلفة زائد، وتسمير ربح الهدف توعان مختلفان من التسمير المبني على التكلفة. اشرح الاختلافات
 ين ماتين الطريقتين. أي من هاتين الطريقتين تكون أداة أفضل للمسوقين؟
 - ما الطريقة (الطرق) التي تستخدمها كليتك (أو جامعتك) في تحديد مصاريف الدّراسة؟

تطبيق المفاهيم

- ما الذي يحن أن تستدل عليه بالنسبة إلى أهداف تسويق الشركة، واستراتيجية مزيجها التسويقي، وتخاليفها عناه
 على بيان تحديد الموقع الثالي: " لا يهزم أحد أسعارنا. فنحن نسحق المنافسة".
- ١) اذهب إلى أقرب محل ستاربوك Starbuck، وادرس قائمة أسمار اللحل. وأقرض، بعد ذلك، أنك أحد أصفاه فريق تسويق لقهوة دايدريش Southwester (بيت قهوة من الجنوب الغربي Southwester) وطلب منك مارتن دايدريش Martin Didrich أن تلخص استراتيجية تسمير ستاربوك في بضع جمل. يناه على مناقشة استراتيجيةت التصعير العامة في هذا القصل، ما الذي سنكته؟
 - بمعرفة الملومات التَّالية، احسب عدد الوجبات التي يمكن أن توجد لدي المطمم ليبع عند التَّمادل:
 - مترسط سعر الوجية = 10.35 دولار المثيانة = 2,213 دولار
 - الوجيات المباعة = 8,560 وجبة
 التوبق = 1.650 دولار
 - الطعام = 27.653 دولار
 التأمين/الصاريف الفاتونيّة = 904.8 دولار

من الشركات الكبيرة، يمكن تغويض بعضا من صلطة التسعير إلى مديري المستوى الأقلّ، وأفراد المبيعات. وإلا إن الإدارة العليّا عادة ما تحدّد سياسات التسعير، وتوافق على الأسعار المفترحة. كما يؤثّر مديرو الإنتاج، والتسويل، وللحاصة على قرارات التسمير ابتضا.

) تحديد، وتصريف العوامل الخارجية التي تؤثر على قرارات التسمير، بما في ذلك تأثير إدراكات المتهلك للسعر، والقيمة.

ووروب المسهد المساوي المعلم external factors التي توثر على قرارات التسمير طبيعة السوق والعلب aviver ont تتسمل العوامل الخارجيّة economistry التي توثر على قرارات التسمير طبيعة السوق والعلب economis و demand offer of the state of the stat

وفي الهابة ، يقرّر المستهلك إذا كانت الشركة قد حدّدت السّعر الصحيح . فين المستهلك السّعر مقابل القير المدينة المستهلك السّعر عن حاصل جمع القيم لن يشتري المستهلكون المستهلك السّعر عن حاصل جمع القيم لن يشتري المستهلكون المستهد ، وكلما از والدن عدم مرقة واعدته الملكب المستهد ، وكلما از والدن تعدم مرقة والمعلمين المستهد من المستهد و المستهدات المنافسين و المستهد و المستهدات المنافسين و المستهد و

٣) مضاهاة الثلاث طرق العامة لتحديد السَّمر.

يكن أن تختار الشركة إحدى ثلاث طرق للقسمير ، أو خليط منها: الطريقة للبيّبة على التَكلفة المتصدّمة المستخدمة المستخدم

استعراض المصطلحات الرئيسية

break-even pricing (target profit pricing)
competition-based pricing military many many many from the cost-plus pricing many dynamic pricing dynamic pricing military many from dynamic pricing many many from demand curve many father many father from fifth for many father from father father from father

التكاليف الثابتة fixed costs price السّر مرونة السّر مرونة السّر تكلفة الهدف target costing إحمالي التكاليف total costs السّمير المبني على القيمة تعليد value-based pricing

- ١) ما المنتجات، أو الخدمات التي تقدمها الشركات الراهية؟
- ۲) ما أنواع الشركات التي تستخدم، أو لا تستخدم هذه الحدمات؟ اشرح إجابتك.
- عل تعتقد أن المتجات، والخدمات عثل هذه يمكن أن تقيد الشركات الأصغر متلما تفيد الشركات الأكدع

التركيز على الأخلاق

يعدد جون ويتمان Gonn Wenman المدير التَّجاري لمحل قرطاسية جودمارك Goodmark سعر أقلام ينبوع كرافت Cnn. يكلفه كل قلم 5 دو لارات. والزيادة المعتادة للمحل 50% على التَّكلفة، والتي تقترح أن جون يجب أن يحدد السعر بالد 7,90 دو لار. إلا أن عمل هذا السعر بيدو مثل الصفقة الجيدة بصورة غير عادية، ويبدأ جون بعرض القلم يسعر 10 دولار ويعلم إنه لن يبع الكثير من الأقلام بهذا السعر المرتفع، لكنّه لا يهتم بذلك. وقسك جون يسعر 10 دولار ليضمة أيام فقط، وقلله بعد ذلك إلى المستوى المعتاد - 7.5 دولار - وأعلن: "صفقة هاتلة على أقلام كرافت. كان 10 دولار، وأصبح 7.5 دولاراً

- إذا أورك المستهلكون أن أقلام كرافت لها قيمة جيدة عند 10 دولار، هل من العدل أن تبيع جودمارك القلم بهذا السّم؟
 - على طريقة تحديد جون السعر أخلاقية؟ وهل هي غير أخلاقية؟ اشرح إجابتك.
- كيف يحتلك أن تحدد الإعلان لسعر قلم كرافت؟ هل تستخدم طريقة الكلفة زائد، أو طريقة أخرى! السوح احادثك.

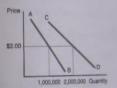
· إدارة المادم = 988 دو لار

- « عمالة الطّمام = 18.386 دولار
- · الموافق = 3,159 دولار
- · الإدارة= 4.855 در لار
- ه الإيجار = 3,960 دولار
- « التوريدات = 3,133 دولار

(النموذج تعادل تداخلي في الحط المفتوح، اتَّصل بموقع الويب:

التموقع عدل تداخل المسلم http://harvardbusinessonline.hhsp.harvaed.edu/b01/en/scademic/edu_th_mkt_even_hhtml
وحمل التطبيق لأسفل . واستخدمه لأي حدد من المرات ترغب في استخدامه فيها لكن تأكّد من قرادة، ومارسين
وحمل التطبيق لأسفل . واستخدمه لأي حدد من المرات ترغب في استخدامه فيها لكن تأكّد من قرادة، ومارسين
و المدخلة المعادمة ال

إ) يكون اندفاع الطاقة Bust-of-Energy متح طمام يقع في سوق الرياضة المتطرف كمحوز للاداه. وقد رأي احد مراجي المعالمة والمسلمة المسلم المسلم المسلم المسلم المسلم المسلم المسلم المسلم المسلمة المسلم المسلم



التركيز على التقنية

يكون مجتمع الشعير للهني (The Professional Pricing Society (PPS) فيمعا يدهم متخذي قرارات الأسعار، وأفراد إفارة الأسعار، وأفراد إفارة الأسعار، وأفراد إفارة الأسعار، من مدى واسع من السناعات في أكثر من 50 دولة. يشمل الأعضاء التقليديون لمجتمع PPS مفلي المستعير، والذي والتسوية، والإفراد الاستراتيجية، والملومات لاعضائه من خلال مؤقرات، وورش عمل التسعير، والدوريات الشهرية والربع منوية والمقالسير، ومواقع الإنترات الشعلة، ويكون الكثير من رحاة PPS شركات تقليم منوية المحتمد تنظيم من منافعة تقدم منفعة تنفع المنفعة تنفع المنفعة تنفع المنفعة تنفع المنفعة تنفع المنفعة تنفع المنفعة المنافعة المنافعة المنافعة المحتمد مجدود قلة فيقط من أصور التسمير التي تتناؤلها، اتصل كوفع الهيب PPS المختصرة، وأجب على الأستلة النالية:

يعتبر كتاب كوتلر في أساسيات التسويق، أحد أهم العلامات المهمة، في هذا المجال على مستوى الإنتاج الأكاديمي الدراسي، وغني عن التعريف اسم مؤلف هذا الكتاب، فحين يُذكر اسمه على كتاب في مجال التسويق، يكون ذلك بمثابة جواز مرور مصدق عليه، فقد قدم في هذه الطبعة الأحدث، كتاباً دراسياً أكثر حداثه وتطبيقاً وموارداً وإثارة دائمة لمقرر التسويق الأولى. وهذا بحد ذاته ما جعل هذا الكتاب، كتاباً دراسياً لهذا المقرر، وهو ما جعله الأكثر استخداماً في جميع أنحاء العالم. وفي ظلل الإردحام المكثف للكتب المنتجة في مجال التسويق، يبرز هذا الكتاب كأهم كتاب في مجاله، ترجم إلى عديد من لغات العالم. وبالرغم من ترجمة بعض دراسات ومؤلفات البرفيسور كوتلر الى اللغة العربية، إلا أنها المرة الأولى التي يُقدم فيها هذا العمل في إصدار علمي جامعي أكاديمي.

يتكون هذا الكتاب من عشرين فصلاً موزعة على أربعة أجـزاء، ويليها سبعة ملاحق، يبدأ كل فصل من فصول الكتاب باستعراض المفاهيم عن طريق تقـديم حالـة تسويق حقيقية، ويحتوي كل فصل على حالتين على الأقل من حالات التسويق الحقيقي التنظيمات حقيقية، وبالتركيز على المصطلحات فقد تم وضع تعريف كـل مـصطلح فـي مستطيل عند ظهوره للمرة الأولى، وجمعت هذه المـصطلحات بعـد ذلـك فـي معجـم المصطلحات المقدم في نهاية الكتاب، وينتهي كل فصل باستعراض المفاهيم المقدمة في الفصل واستعراض المفاهيم المقدمة في وجزئين خاصين باتركيز على تقنيات التسويق في عصرنا الرقمي، والتـسويق كعمليـة أخلاقية اجتماعية.

ويمثل فيليب كوتلر المؤلف الرئيسي لهذا الكتاب، وجاري آرمسترونج، خليطاً فريداً من المهارات المناسبة لكتابة كتاب دراسي في مقدمة التسويق، فالأستاذ كوتلر أحد علماء التسويق الرواد، كما أن الأستاذ آرمسترونج حصل على جائزة معلم طلبة الأعمال الدراسين للحصول على درجة البكالوريوس. مما جعل جهودهما دعماً لعلم التسويق المعقد عمليا، يمكن التعامل معه، بل وجعله علما ممتعا.